

2019년도 (18년실적)

# 인천광역시 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사 최종 보고서

2019. 05



## Part1. 조사 개요 및 분석결과 요약

### 제1장. 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사 개요

1. 배경 및 목적
2. 고객만족도 및 청렴도 조사범위
3. 추진일정
4. 단계별 추진 Framework
5. 단계별 세부수행내용

### 제2장. 고객 만족도 및 청렴도 조사 결과 요약

1. 조사설계
2. 종합점수 요약
3. 부문별 종합점수 요약
4. 기관별 종합점수 요약



## Part2. 고객만족도 및 청렴도 조사결과

### 제3장. 고객 만족도 조사 결과분석

1. 조사현황
2. 고객만족도 조사 결과
3. 고객만족도 분석결과
4. 고객만족도 분석결과 시사점

### 제4장. 청렴도 조사결과 분석

1. 청렴도 조사 개요
2. 종합 청렴도 점수 비교
3. 외부고객 청렴도 종합점수 비교
4. 내부고객 청렴도 종합점수 비교



## Part3. 기관별 고객만족도 조사 결과

### 제5장. 기관별 만족도 조사 결과분석

1. 인천의료원
2. 인천연구원
3. 인천신용보증재단
4. 인천테크노파크
5. 인천문화재단
6. 인천글로벌캠퍼스운영재단
7. 인천여성가족재단
8. 인천인재육성재단
9. 인천종합에너지(주)
10. 인천스마트시티(주)

# Part1. 조사 개요 및 분석 결과 요약

제1장. 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사개요

제2장. 고객만족도 및 청렴도 조사 결과 요약



# 제 1 장. 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사개요

---

1. 배경 및 목적
2. 고객만족도 및 청렴도 조사범위
3. 추진일정
4. 단계별 추진 Framework
5. 단계별 세부수행내용

- 본 조사는 객관적이고 신뢰성 있는 조사설계 과정을 바탕으로 정확한 고객만족도와 청렴도에 대한 수준 측정과 이를 통한 고객중심경영 및 대 시민 서비스 개선을 위한 방안을 마련하는 것에 그 목적이 있습니다.

## 조사 목표 **출자·출연기관의 고객중심경영 및 대시민 서비스 개선**

### 조사 목적

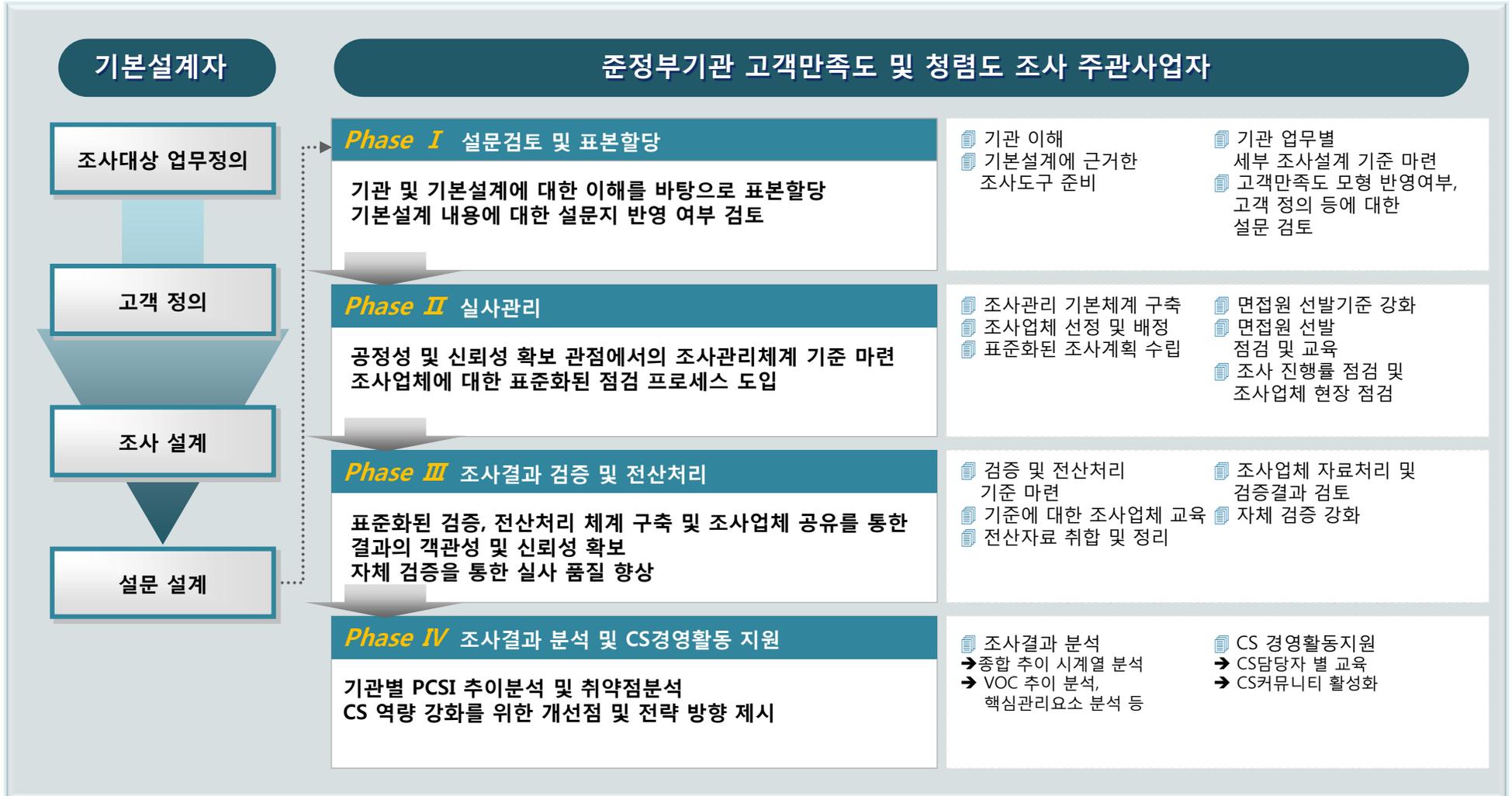
- ▣ 고객중심 경영풍토 조성을 통한 시민편의 증진
- ▣ 평가를 통한 고객만족경영 마인드 확산과 고객 중심의 서비스 구현
- ▣ 출자·출연기관의 서비스품질 경쟁력 향상
- ▣ 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 수준의 과학적 측정 및 진단

### 조사 과제



## 2. 고객만족도 및 청렴도 조사 범위

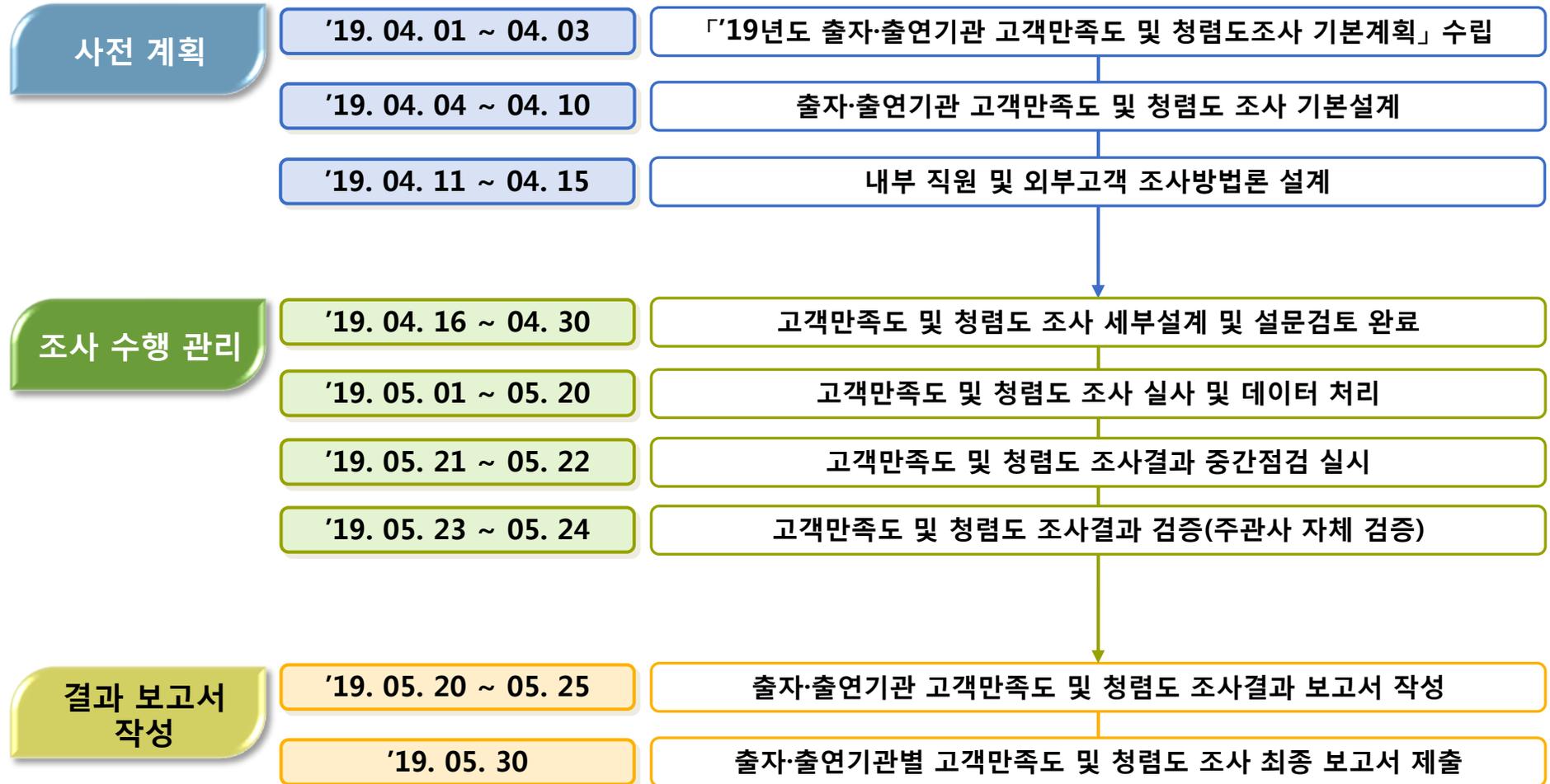
- 본 과업은 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사의 객관적이고 정확한 결과도출 및 활용을 위해 '설문검토 및 표본할당' → '실사관리' → '조사결과 검증 및 전산처리' → '조사결과 분석 및 CS경영활동 지원'의 단계로 진행 됩니다.



※ PCSI(public-service customer satisfaction index) : 공공기관 고객만족도 지수

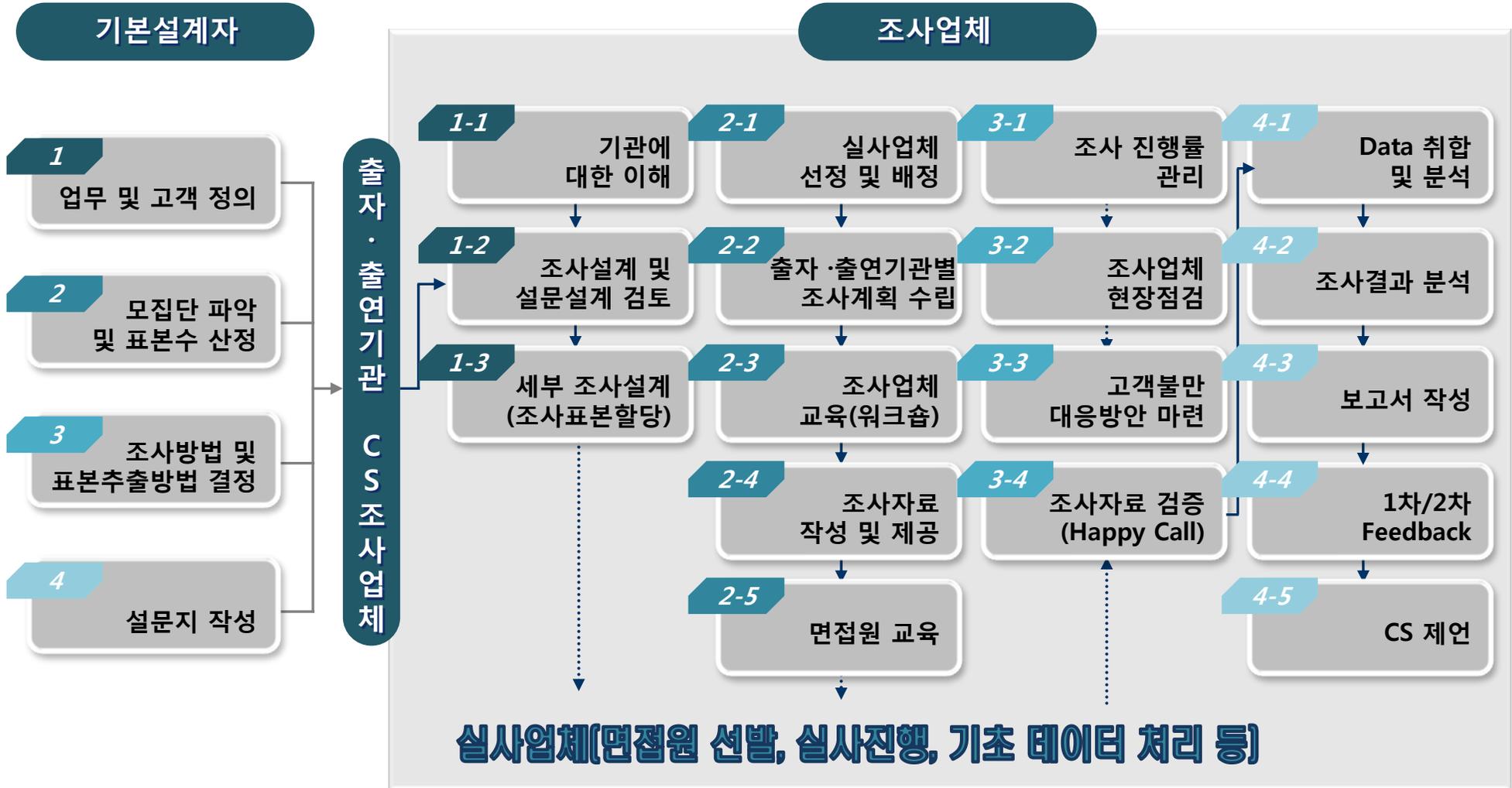
### 3. 추진일정

- '19년 04월 01일 고객만족도 및 청렴도 조사 기본계획 수립을 시작으로 하여 기본계획수립, 기본설계, 상세설계를 통하여 고객만족도 및 청렴도 조사를 실시하였으며, 조사결과에 대한 2차 점검을 실시한 이후 결과보고서를 작성하였습니다.



# 4. 단계별 추진 Framework

- 2019년 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사는 '기본설계'의 완전 분리를 통해 객관성 강화를 유지하였으며, 조사업무는 아래와 같은 흐름으로 진행되었습니다.



## 가. 기본설계 리뷰 및 세부조사설계/설문설계 검토

### 수행 내용

- 기관의 업무 및 고객특성을 고려한 기본설계 내용의 적합성을 검토
- 기관의 업무별 고객 비중(모집단 비중)을 반영한 세부 표본 할당 실시
- 조사대상의 특성 및 조사방법 별 표본추출방법 적용하여 세부설계 실시

### 검토자료

- 기관 홈페이지 현황
- 기관 현황자료
- 기존 고객 조사 자료(PCSI, VOC, 자체CSI 자료)
- 기본설계 및 설문설계(안)
- 기관별 표본할당시 고려사항 검토

### 기관에 대한 충분한 이해

- 기관 홈페이지 탐색
- 기존조사결과 Review (PCSI, 자체조사, VOC 등)
- 기관 현황자료 Review
- 기관 경영환경 변화 사전이해

### 세부조사설계

- 기관수령 모집단현황 검토 및 3배수의 표집틀 구성
- 기관별 고객 특성에 따라 세부조사설계 - 성, 연령, 유형
- 조사유형별 표본 추출방법의 표준화 작업 진행

### 설문설계검토

- PCSI 모델에 근거한 설문내용/검토
- 기관업무 및 고객특성이 반영된 설문설계
- 결과 활용성이 높은 설문설계

### 결과물

- 표본할당표
- 최종 설문지

## 나. 면접원 선발

### 수행 내용

- 면접원의 기관 특성 및 고객 특성에 대한 이해도 제고
- 면접원 태도 및 마인드 등 기본 자질 향상을 위한 교육 진행
- 문제발생 면접원 투입 방지 방안 마련

**Point 1** 공공기관 조사 경험이 많은 면접원 선발

**Point 2** 면접원의 응대태도 및 마인드 확립

**Point 3** 기관의 고객특성을 감안한 면접원 선발

#### 고객만족도 조사 경험이 풍부한 면접원 선발

- ❖ 공공기관 만족도 조사 수행 경험자 우선선발
  - 조사경험 3년 이상, 대규모 조사경험 10회 이상 (실사업체 관리 B급 이상 면접원 선발)
  - 전년도 문제 발생 경험이 전혀 없는 면접원 선발
- ❖ 아르바이트가 아닌 상시적으로 실사업체에서 조사를 수행하는 전문 면접원으로 선발

#### 기관별 특성에 적합한 면접원 선발

- ❖ 기관업무 및 고객특성에 따른 면접원 선발
  - 기관별 업무 및 고객특성에 따라 면접원의 연령, 성별, 학력 등을 조정
- ❖ 문제가 있었던 면접원은 Black List로 관리 및 모든 실사회사에서 선발되지 않도록 공유

면접원 선발 기준에 대해  
실사업체에 제공

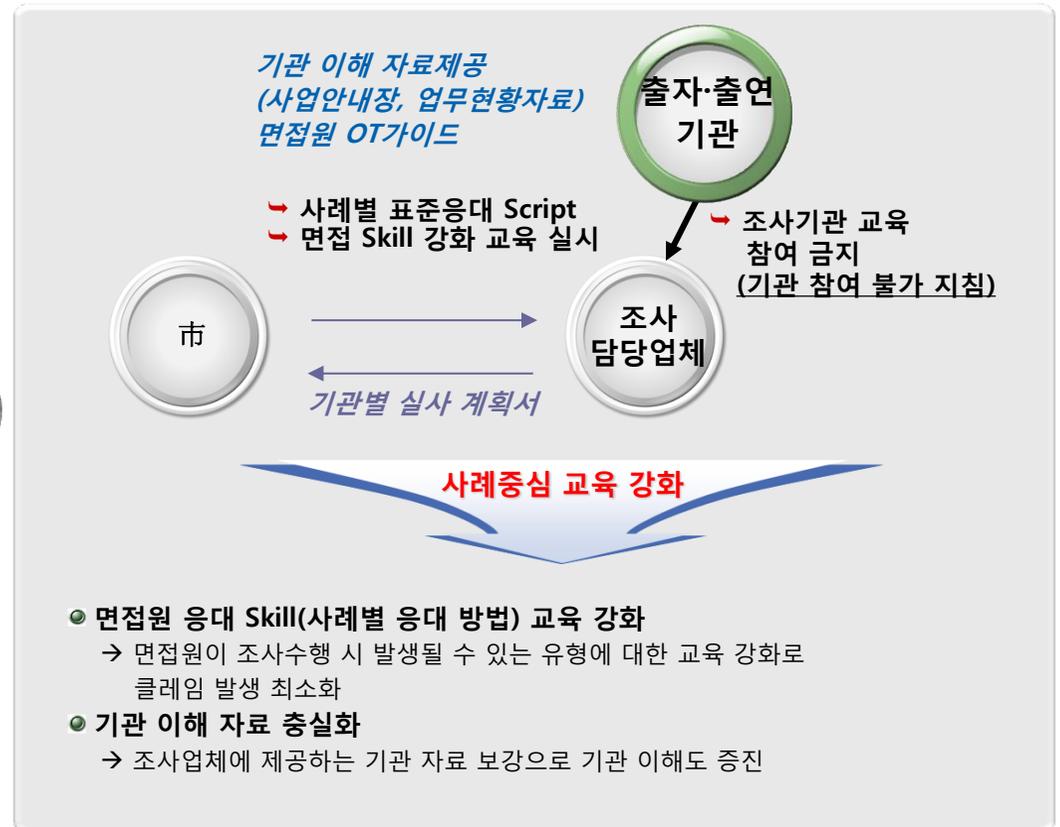
**면접원에 대한  
수행경험, 투입 조사 등 프로파일 수령/검토**

핵심  
요소

## 다. 면접원 교육

### 수행 내용

- 면접원의 고객만족조사에 대한 이해도를 제고하기 위해 기관 교육자료 수령 및 활용
- 단계별 면접원 교육계획에 의해 면접원 편차 최소화



## 라. 조사결과 신뢰성 제고 - 조사업체 검증 체계 표준화

### 수행 내용

- 검증기준 원칙 명확화를 통한 조사원간 Data 신뢰도 평준화 노력
- 전년대비 등락폭이 클 경우, 3단계 검증 절차 수행
- 오류 검증 시 주관사 실사센터를 통한 재검증으로 신뢰도 제고

**Point 1** Data 수집의 객관성, 공정성 확보

**Point 2** 조사원 배정에 대한 불만 해소

**Point 3** 검증 시스템을 통한 오류 최소화

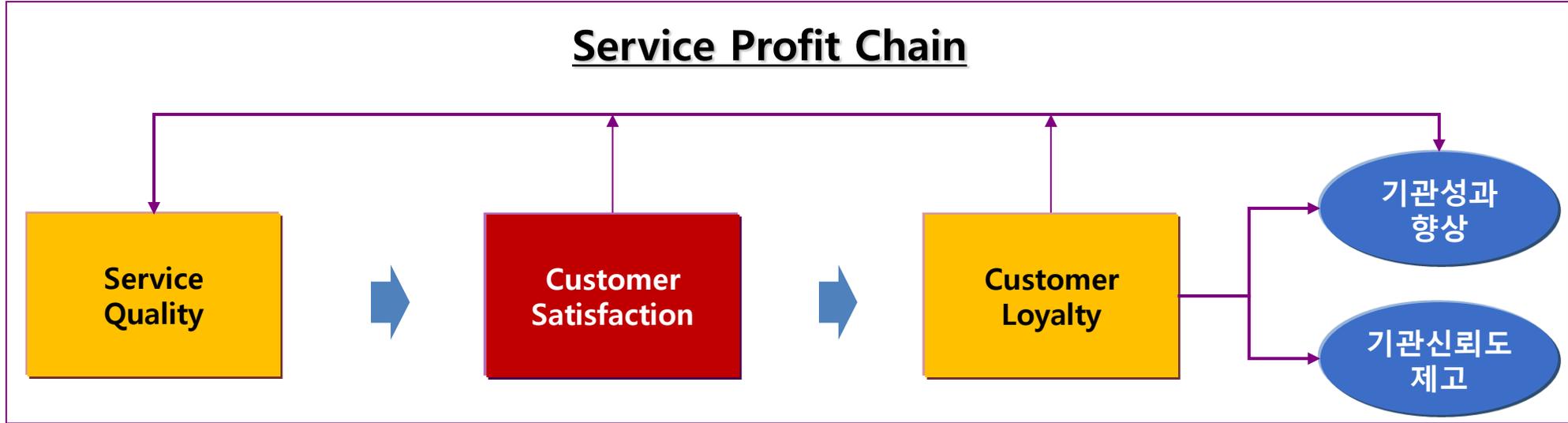
### 검증원칙 및 체계

- 검증을 기준 : 50% 이상  
(일반적인 조사에 비해 출자·출연기관 검증수준 상향 유지)
- 내부청렴도 조사의 경우는 시스템 보안점검 실시
- 매 주간단위 검증실시 및 결과 보고 의무화

### 조사결과 신뢰성 제고

- 자체 검증기준에 따라 등락폭이 큰 결과에 대한 3단계 검증 절차에 따라 수행  
[데이터 오류 검증 → 전화 검증 → 확대 검증(필요 시)]
- 자체 실사센터에 의한 직접 검증 실시로 검증결과 신뢰도 제고

## 라. 조사결과 신뢰성 제고 - 결과도출을 위한 분석방법(1/2)



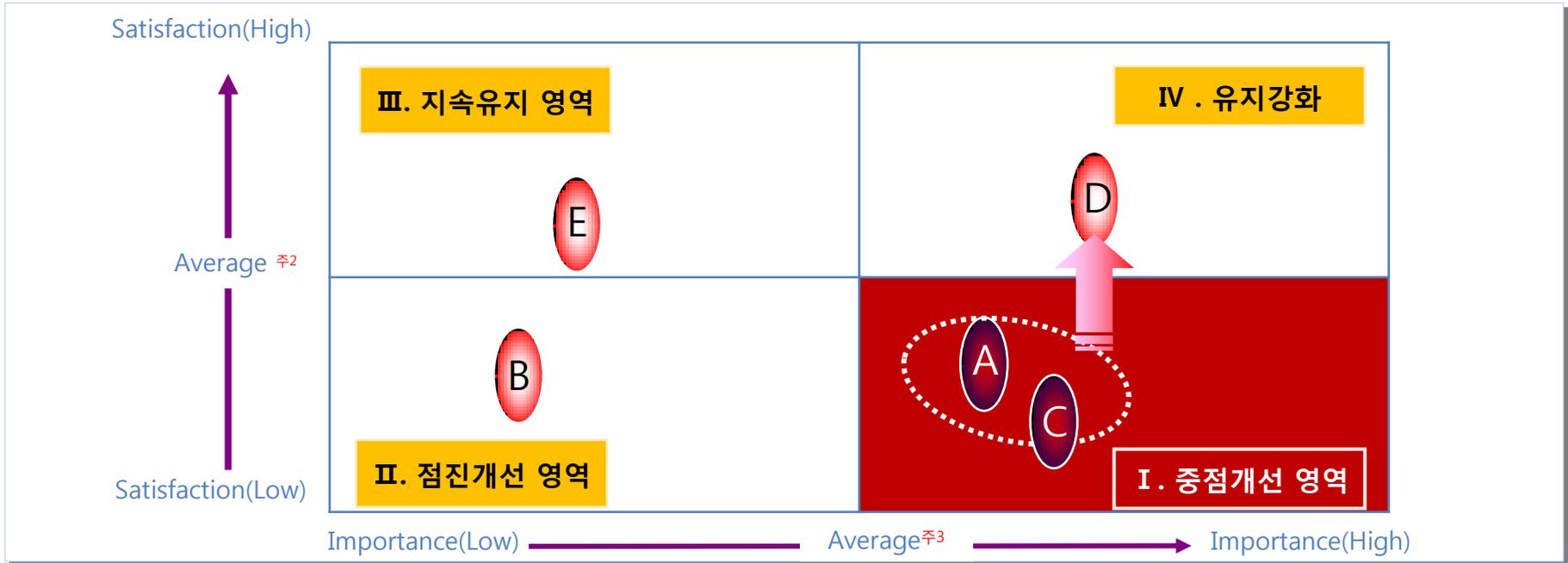
### ■ 이용고객 만족도 제고 방안

- 고객만족도 조사결과를 토대로 부문별 **개선방안 도출**
  - ☛ 고객만족도 조사에 영향을 미치는 중요도 항목에 대한 개선
  - ☛ 조사항목 내 미진한 지표에 대한 개선방안 도출
- 고객 **접점 이전** 측면에서의 **접근 편리성** 검토
  - ☛ 기관 전체적인 업무프로세스와 함께 프로세스 전 단계의 고객만족도 제고 방안 수립
- 고객 **접점** 측면에서의 **친절한 고객응대 교육 강화**
  - ☛ 고객응대 Material 제작 (교육용 자료 및 현장업무고객응대 Manual)

## 라. 조사결과 신뢰성 제고 - 결과도출을 위한 분석방법(2/2)

### ■ CS Portfolio(IPA : Importance Performance Analysis) 분석

: 각 차원별 만족도 점수와 각 차원별 중요도<sup>주1</sup> 점수를 통해 2차원 도표상에 각 항목을 위치시키는 분석기법으로 만족도 평균과 중요도 평균을 중심 축으로 4분면을 나누는 후 각 항목의 개선순위를 제시하는 분석 Tool임.



I. 중점개선 영역	중요도는 높은 반면 만족도가 낮아 즉각적인 개선이 필요한 영역
II. 점진개선 영역	중요도와 만족도가 모두 낮아 점진적인 개선이 필요한 영역
III. 지속유지 영역	중요도는 낮고 만족도는 높아 지속적인 관리가 필요한 영역
IV. 유지강화 영역	중요도와 만족도가 모두 높아 항목에 대한 유지강화가 필요한 영역

**개선 우선순위**  
I → II → III → IV

주1. 중요도란 전반적인 만족도 대비 각 세부 항목의 영향력을 말함. 즉 영향력=중요도.  
 주2. 만족도 평균: 각 항목별 만족도의 평균.  
 주3. 중요도 평균: 각 항목별 중요도의 평균

## 마. CS 개선과제발굴을 제언

- 출자·출연기관의 현재 고객만족경영 활동에 대한 자가진단(Self-Test)을 실시하고, 이를 고객만족도 조사결과와 연계 분석하여 고객만족경영 활동과 고객만족도와의 연결고리를 제공
- 이를 통해 고객의 만족도 향상을 위한 개선Point 발견과 방안을 마련하여 실질적인 향상으로 유도

### CS 개선과제 발굴

#### Direction. 1

##### CS 제언

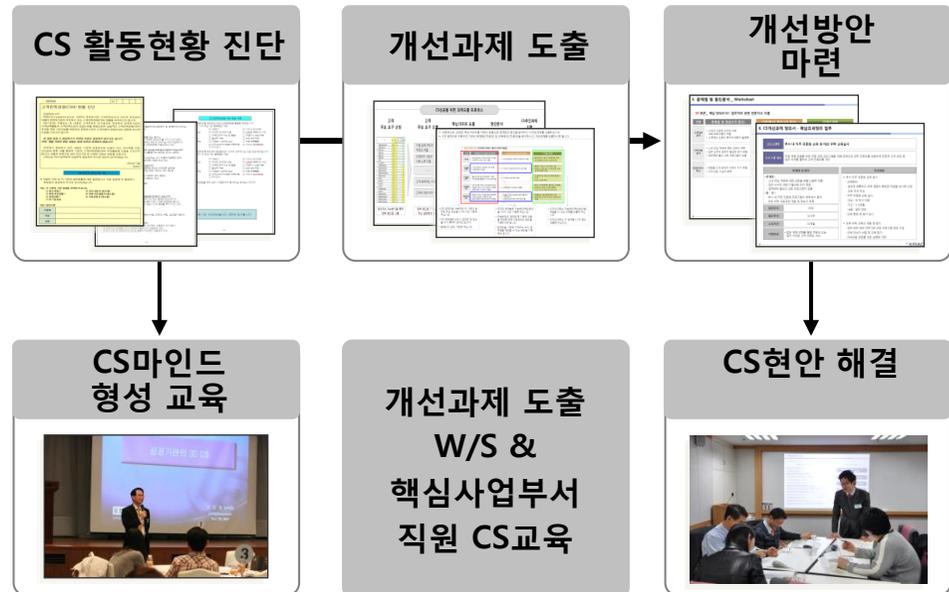
##### 조사결과 Feedback

- 핵심관리요소
- 고객만족도 향상을 위한 종합 제언

→ 도출된 CS개선과제에 대하여 개선과제 선정 및 Action Plan수립, 실천을 제고를 위한 제언

#### Direction. 2

##### 부진기관 CS향상 W/S 시행(출자·출연기관자체실시)



## 제 2 장. 고객만족도 및 청렴도 조사 결과 요약

---

1. 조사 설계
2. 종합점수 요약
3. 부문별 종합점수 요약
4. 기관별 종합점수 요약

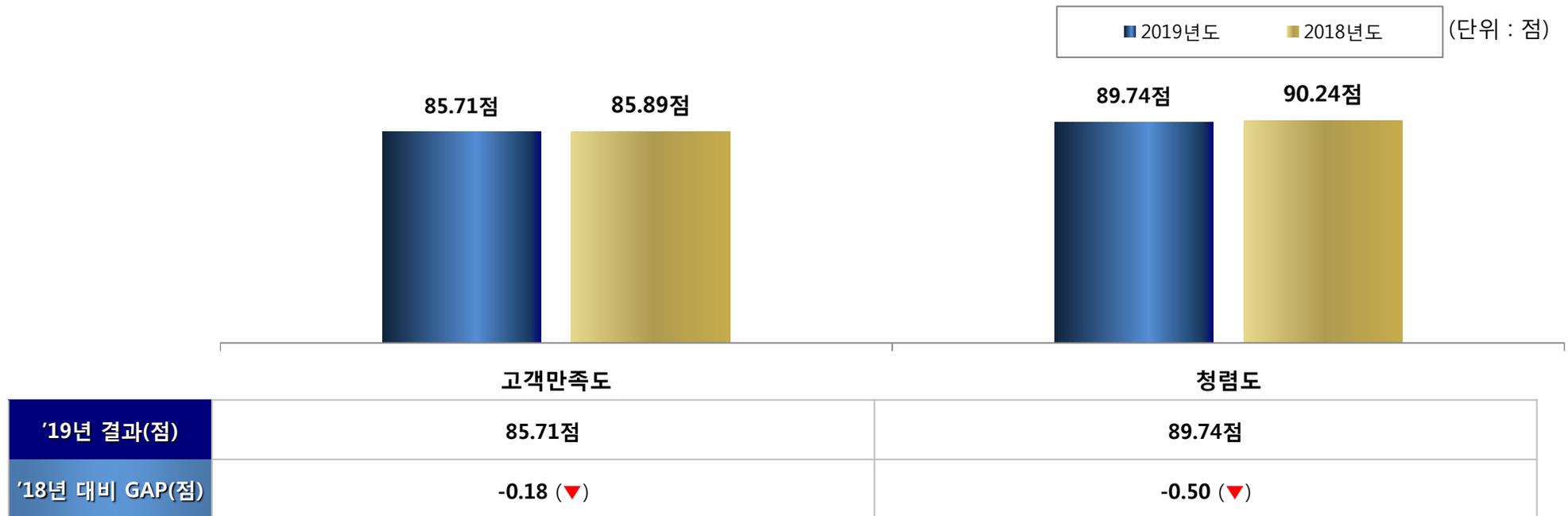
각 출자·출연기관별 외부고객, 내부직원을 대상으로 만족도 및 청렴도 평가를 실시  
분야별 만족도 및 저해 행위 등을 점수화하여 평가함

구 분	고객 만족도 및 청렴도조사 (이용고객)	내부고객 청렴도조사 (내부직원)
조사 대상	'18년도 해당 서비스 이용경험이 있는 기관 및 19세 이상 65세 미만의 성인 남녀	각 출자·출연기관에 소속된 직원
조사 방법	Telephone Survey	Online Survey
표본 추출방법	고객리스트를 활용한 고객유형별 Sampling	내부직원 기관별 Sampling
표본 크기	총 2,528명	총 497명
조사기간	2019. 5. 2~ 2019. 5. 17 (11일간 진행)	2019. 05. 07 ~ 5.10 2019. 05. 18 ~ 5.21 (8일간 진행)
응답률	1,501명(59.38%)	292명(58.75%)

## 2. 종합 점수 요약

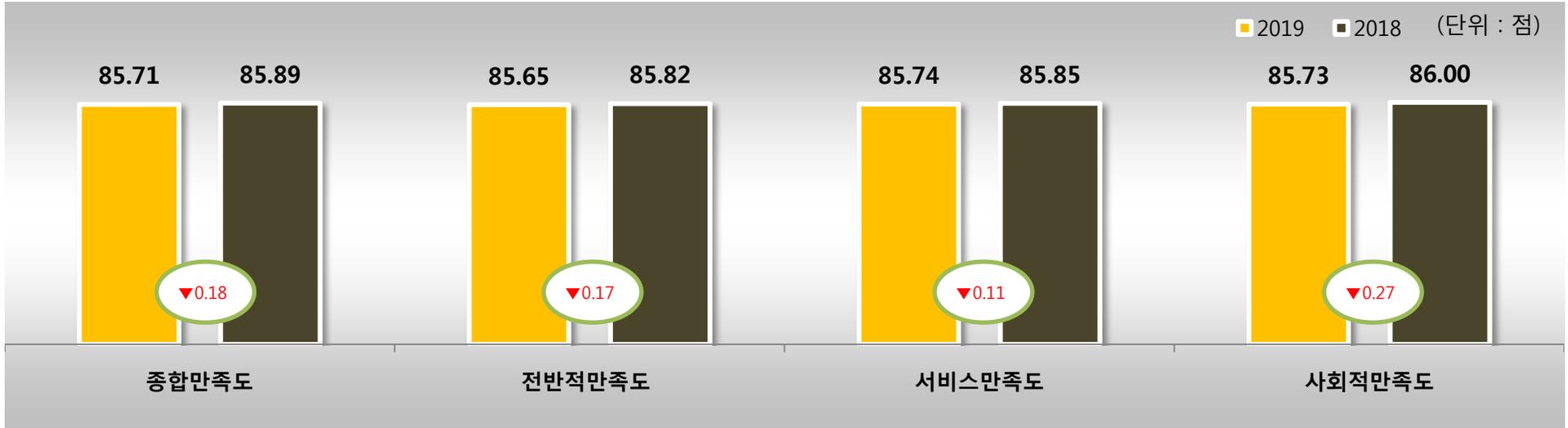
- 2019년도 인천광역시 출자·출연기관(10개)의 고객만족도(85.71점)는 “양호” 수준이나, 전년도 대비 0.18점 하락함.
  - 기관별 고객만족도 점수를 살펴보면 90점 이상 3개(30%), 85점 이상 3개(30%), 80점 이상 3개(30%), 80점 미만 1개(10%)로 분포되어 있고, 인천스마트시티(주)가 93.54점으로 가장 높고, 인천글로벌캠퍼스운영재단이 70.03점으로 가장 낮음.
  - 출연기관의 고객만족도 점수를 살펴보면 인천인재육성재단(90.51점)이 가장 높고, 인천글로벌캠퍼스운영재단이 70.03점으로 가장 낮음.
  - 청렴도(89.74점)는 “양호” 수준으로 0.50점 하락하였으며, 외부청렴도(91.37점)가 내부청렴도(88.10점) 보다 점수는 높으나, 외부청렴도(-0.66점)가 내부 청렴도(-0.33점)보다 하락폭이 큼.
  - 기관별 청렴도 점수를 살펴보면 90점 이상 5개(50%), 85점 이상 2개(20%), 80점 이상 2개(20%), 80점 미만 1개(10%)로 분포되어 있고, 인천신용보증재단이 96.41점으로 가장 높고, 인천글로벌캠퍼스운영재단이 78.90점으로 가장 낮음.
- ※ 우수(90점 이상), 양호(85점 이상), 보통(80점 이상), 미흡(80점 미만)

### 전체 종합 점수 비교



### 3. 부문별 종합점수 요약\_고객만족도

- 고객만족도점수는 85.71점으로, 전년 대비 0.18점 하락하였으며, 부문별로는 전반적 만족도(-0.17점), 서비스만족도(-0.11점), 사회적 만족도(-0.27점) 모든 부문의 점수가 하락함



구분	'19년	'18년	'17년	'19년 - '18년 점수(점)	
고객만족도	종합만족도	85.71점	85.89점	85.85점	-0.18 (▼)
	전반적만족도	85.65점	85.82점	85.21점	-0.17 (▼)
	서비스만족도	85.74점	85.85점	85.94점	-0.11 (▼)
	사회적만족도	85.73점	86.00점	86.38점	-0.27 (▼)

- 전반적 만족도 : 기관에서 제공하는 상품과 서비스에 대한 전반적인 만족도
- 서비스 만족도 : 기관에서 제공되는 서비스에 대한 상품, 전달, 환경 요인에 대한 만족도
- 사회적 만족도 : 기관의 업무처리에 대한 공정성, 사회적 공익, 고객보호에 대한 만족도

종합만족도 : 전반적, 서비스, 사회적 만족도에 대한 평균

\* 고객만족도 점수산출은 응답자 별 산술평균값을 적용함

### 3. 부문별 종합점수 요약\_청렴도

- 청렴도 점수는 89.74점으로, 전년대비 0.5점 하락하였으며, 부문별로는 외부청렴도(91.37점)는 0.66점 하락하였고, 내부청렴도(88.10점)는 0.35점 하락.
- 청렴도 점수를 지수 별로 살펴보면, 외부고객 청렴도의 부패지수(0.19점)는 상승한 반면, 부패위험지수(-0.21)는 하락하였고, 내부고객 청렴도의 부패지수(10.18점)는 상승하였으나, 부패위험지수(-7.74점) 하락 하였음.
- 부패직간접경험 조사 결과 응답자 중 있다고 답한 응답자는 총 8명으로 전체적으로 0.76%를 차지하고 있으며, 전년대비 0.4% 하락함. (18년도 부패직간접경험 결과 : 응답자 10명, 1.16%차지)

#### 부문별 청렴도 종합 점수 비교



구분	외부청렴도	부패위험지수	부패지수	내부청렴도	부패위험지수	부패지수
'19년 전체 결과(점)	91.37점	88.97점	93.77점	88.10점	85.20점	91.01점
'18년 전체 대비 GAP(점)	-0.66 (▼)	-0.21 (▼)	0.19 (▲)	-0.35 (▼)	-7.74 (▼)	10.18 (▲)

#### 부패직간접경험 (2019년도)



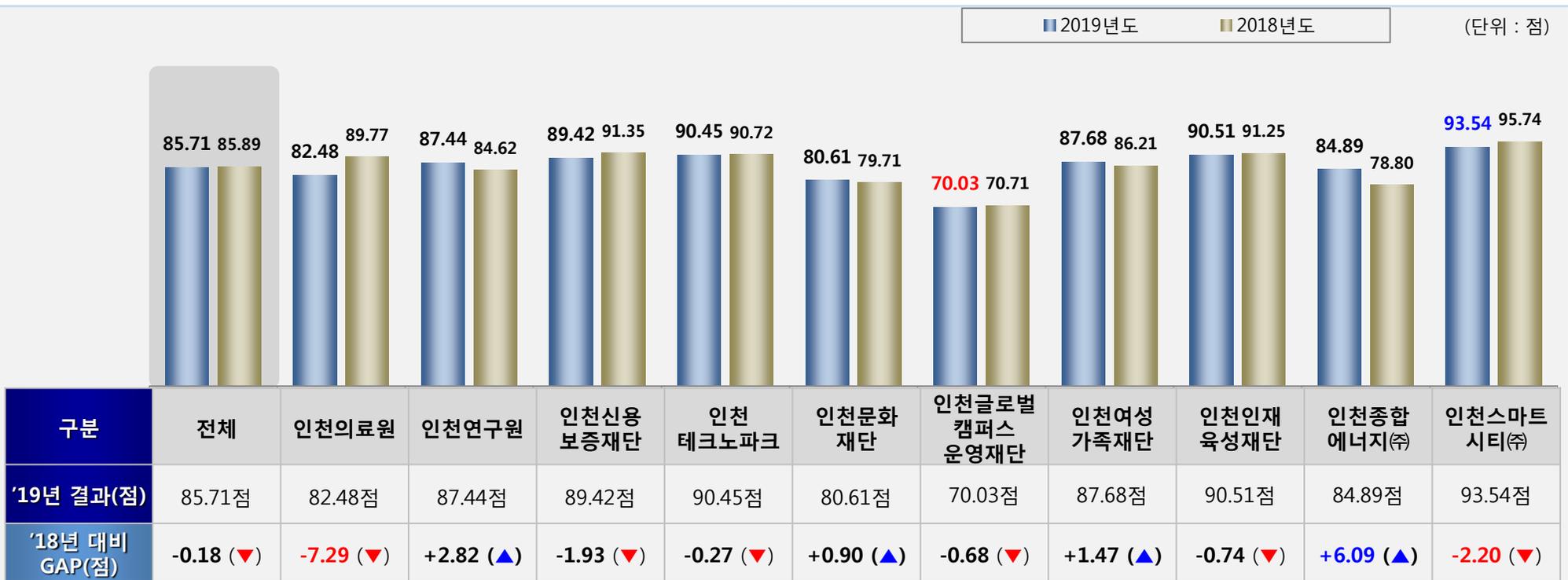
	빈도 (n)	비율 (%)
있다	8	0.76
없다	1,004	94.90
모름/무응답	46	4.35
합계	1,058	100.0

\* 외부청렴도 : 외부고객을 대상으로 청렴도 조사 결과, 내부청렴도: 내부직원을 대상으로 청렴도 조사 결과, 부패위험지수 : 부패가 발생할 가능성에 대한 지수, 부패지수 : 부패가 발생한 지수

### 3. 기관별 종합점수 요약\_고객만족도

- 기관별 고객만족도 결과를 살펴보면, 인천스마트시티(주)(93.54점)가 가장 높고, 인천글로벌캠퍼스운영재단(70.03점)이 가장 낮음.
- 출연기관의 고객만족도 점수는 인천인재육성재단(90.51점), 인천테크노파크(90.45점), 인천신용보증재단(89.42점), 인천여성가족재단(87.68점), 인천연구원(87.44점), 인천의료원(82.48점), 인천문화재단(80.61점), 인천글로벌캠퍼스운영재단(70.03점) 순으로 높음.
- 전년 대비 상승폭은 인천종합에너지(주)가 6.09점 가장 크게 상승하였으며, 인천의료원(-7.29점)과 인천스마트시티(주)(-2.20점)가 크게 하락함.
- 기관별 고객만족도의 변동현황을 살펴보면, 10개의 기관 중 4개의 기관(합산점수 11.28점)이 상승하였으나, 6개의 기관(합산점수 -13.1점)이 하락하여 전체적으로 상승폭 보다는 하락폭이 크게 보여짐.

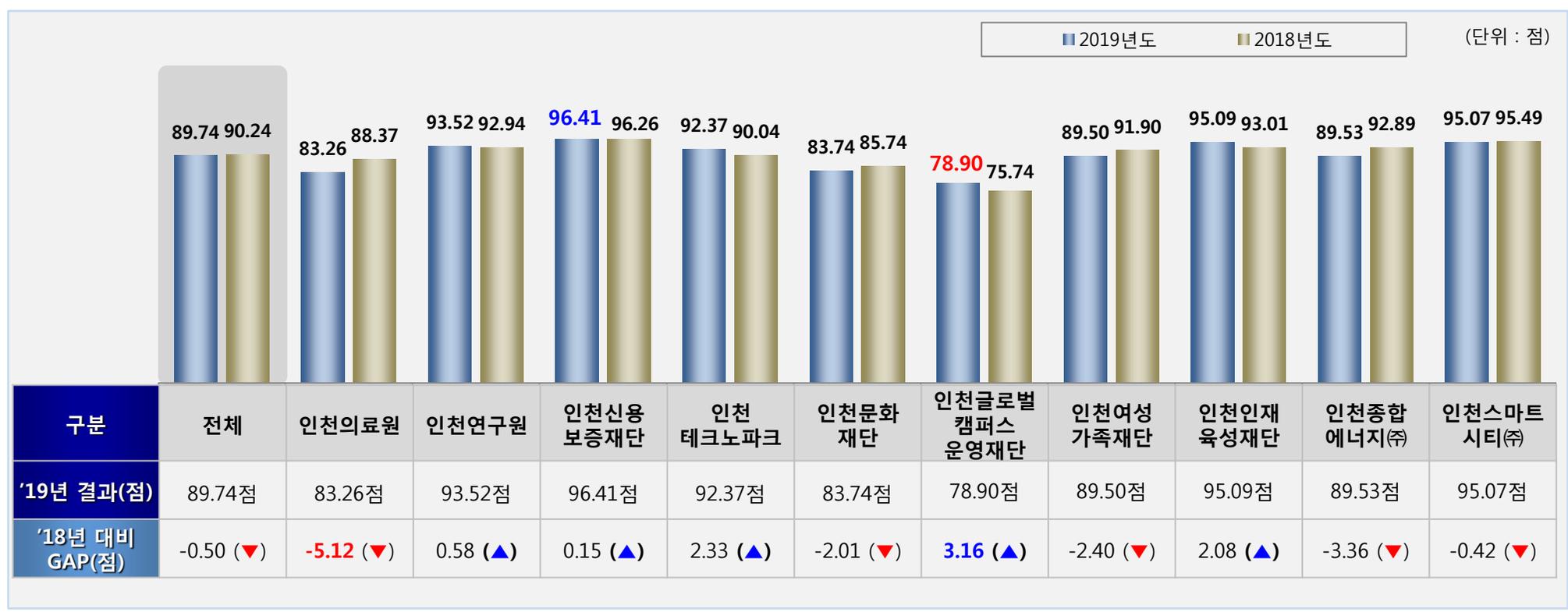
#### 기관별 종합 점수 비교



### 3. 기관별 종합점수 요약\_청렴도

- 기관별 종합청렴도 결과를 살펴보면, 인천신용보증재단이 96.41점으로 가장 높으며, 인천글로벌캠퍼스운영재단이 78.90점으로 가장 낮음.
- 출연기관의 청렴도 점수는 인천신용보증재단(96.41점), 인천인재육성재단(95.09점), 인천연구원(93.52점), 인천테크노파크(92.37점), 인천여성가족재단(89.50점), 인천문화재단(83.74점), 인천의료원(83.26점), 인천글로벌캠퍼스운영재단(78.90점) 순으로 높음.
- 전년대비 청렴도에 대한 상승폭은 인천글로벌캠퍼스운영재단이 3.16점으로 가장 크게 상승했고, 인천의료원이 -5.12점으로 크게 하락함.
- 전체적으로 종합청렴도 변동현황을 살펴보면, 총 10개의 기관 중 5개의 기관(합산점수 8.29점)이 상승하였으나, 5개의 기관(합산점수 -13.31점)이 하락하여 전체적으로 상승폭보다 하락폭이 크게 보여짐.

#### 기관별 종합 점수 비교



# Part2. 고객 만족도 및 청렴도 조사결과

제3장. 고객 만족도 조사 결과분석

제4장. 청렴도 조사 결과분석



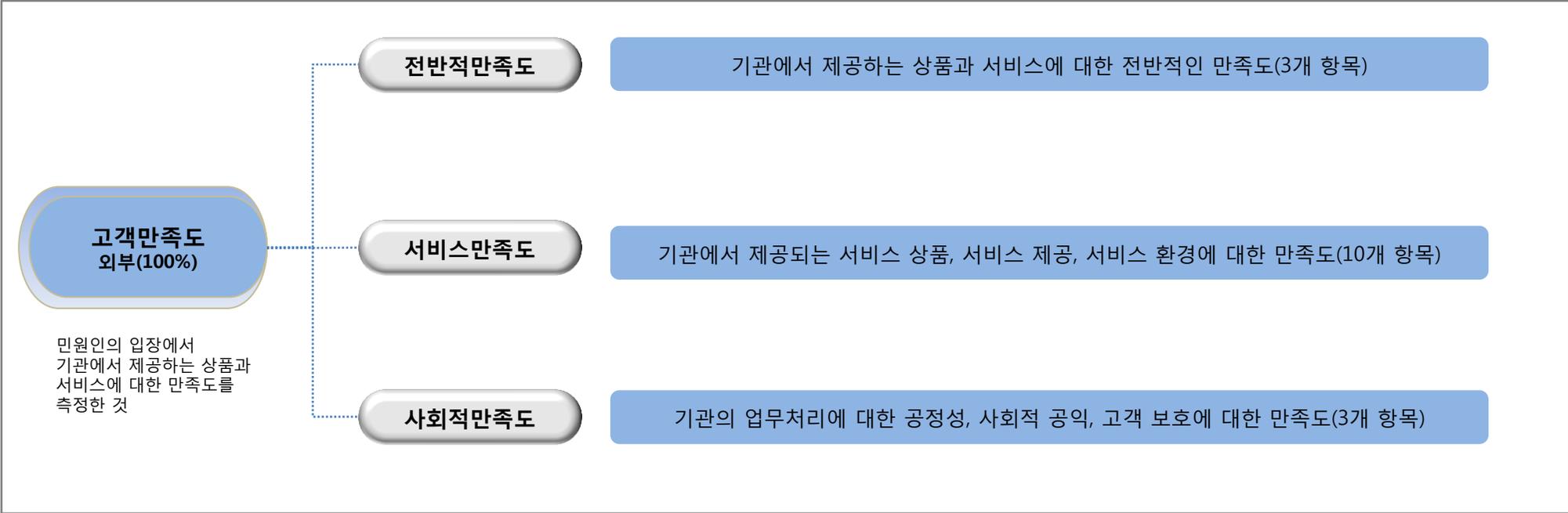
## 제 3 장. 고객 만족도 조사 결과분석

---

1. 고객만족도 조사개요
2. 고객만족도 조사현황
3. 고객만족도 조사 결과
4. 고객만족도 분석결과
5. 고객 만족도 분석결과 시사점

# 1. 고객 만족도 조사 개요

'고객만족도'란, 기관에서 제공되는 상품과 서비스에 대한 만족하는 정도로 정의된다.



## 응답항목별 척도 환산을 위한 배점

- 만족도 항목은 7점 척도로 측정된 각 항목의 값을 우측의 표와 같은 방식으로 100점 만점으로 환산한다. 척도 1이 0점이거나 100점인 이유는 설문에서 묻고 있는 응답내용이 만족이나 불만족이냐에 따라 0점이나 100점을 주기 때문이다.

## 100점 만점 산출

- 만족도 점수는 모두 100점 만점으로 산출되며, **점수가 높을 수록 만족 수준이 높음을 의미한다.** 100점에 가까울수록 고객에 대한 서비스 품질이 양호한 수준임을 의미한다.
- 점수 산출방법은 설문항목별 점수의 산술평균 산출 후 각 영역별 지수의 산술평균을 산출하는 방식으로 구해진다.

응답항목	척도	배점
매우불만족	1	0 or 100
불만족	2	16.67 or 83.83
약간 불만족	3	33.33 or 66.67
보통	4	50
약간 만족	5	66.67 or 33.33
만족	6	83.83 or 16.67
매우 만족	7	100 or 0

고객만족도 조사를 위해 인천광역시 출자·출연기관의 서비스를 이용한 경험이 있는  
성인남녀를 대상으로 고객 만족도조사를 실시하였음

구 분	고객 만족도조사 (이용고객)
조사 대상	'18년도 해당 서비스 이용경험이 있는 기관 및 19세 이상 65세 미만의 성인 남녀
조사 방법	Telephone Survey
표본 추출방법	고객리스트를 활용한 고객유형별 Sampling
표본 크기	총 2,528명
표본 오차	95% 신뢰수준에서 표본오차 ± 1.95%
조사기간	2019. 5. 2. ~ 2019. 5. 17 (11일간 진행)

\* 95%신뢰수준의 표본오차 구하는 역셀 산식  $1.96 \times \text{SQRT}(2,500/\text{표본수})$

## 2. 고객만족도 조사 현황\_조사 응답률

- 고객만족도 조사는 전체 2,528명을 대상으로 실시한 결과 응답률 59.38%인 1,501명이 설문에 응답함.
- 기관별 응답률을 살펴보면, 전체 응답률(59.38%)보다 높은 기관은 인천의료원, 인천글로벌캠퍼스운영재단, 인천인재육성재단 3개 기관이며, 낮은 기관으로는 응답율이 가장 저조한 인천종합에너지(주), 인천테크노파크, 인천연구원, 인천문화재단, 인천신용보증재단, 인천여성가족재단 순으로 응답률이 낮음.
- 응답률이 가장 높은 기관은 인천의료원이 75.82%로 가장 높고, 인천종합에너지(주)가 42.34%로 가장 저조함.

### 기관별 고객만족도 조사 응답률

(단위 : %)



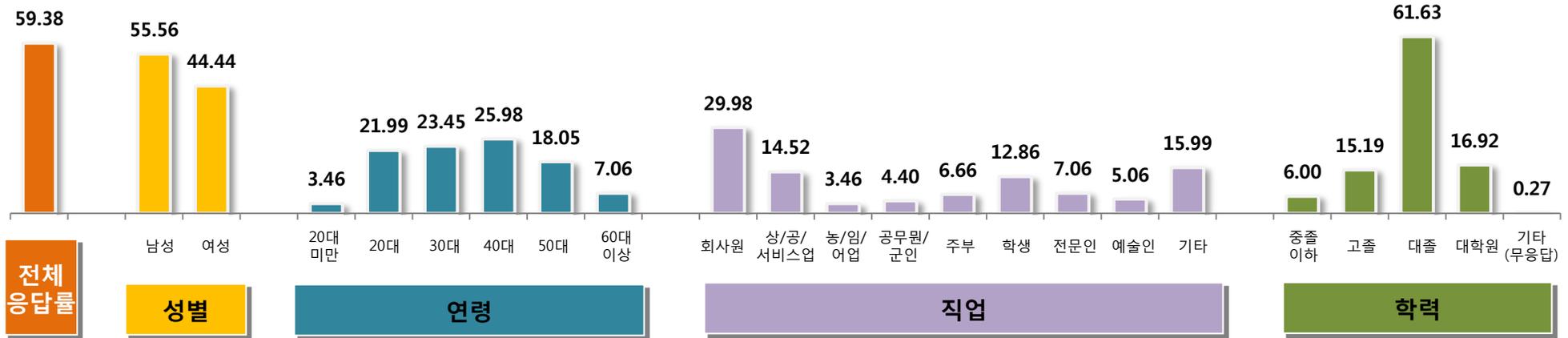
구분	전체	인천의료원	인천연구원	인천신용보증재단	인천테크노파크	인천문화재단	인천글로벌캠퍼스운영재단	인천여성가족재단	인천인재육성재단	인천종합에너지(주)	인천스마트시티(주)
표본 수(명)	2,528	579	163	290	411	255	180	226	180	137	107
응답자 수(명)	1,501	438	84	150	210	131	127	127	117	58	59

## 2. 고객만족도 조사 현황\_조사 응답자 특성

(단위 : 명)

### 인천광역시 출자·출연기관 고객만족도 및 외부청렴도 조사

(단위 : %)

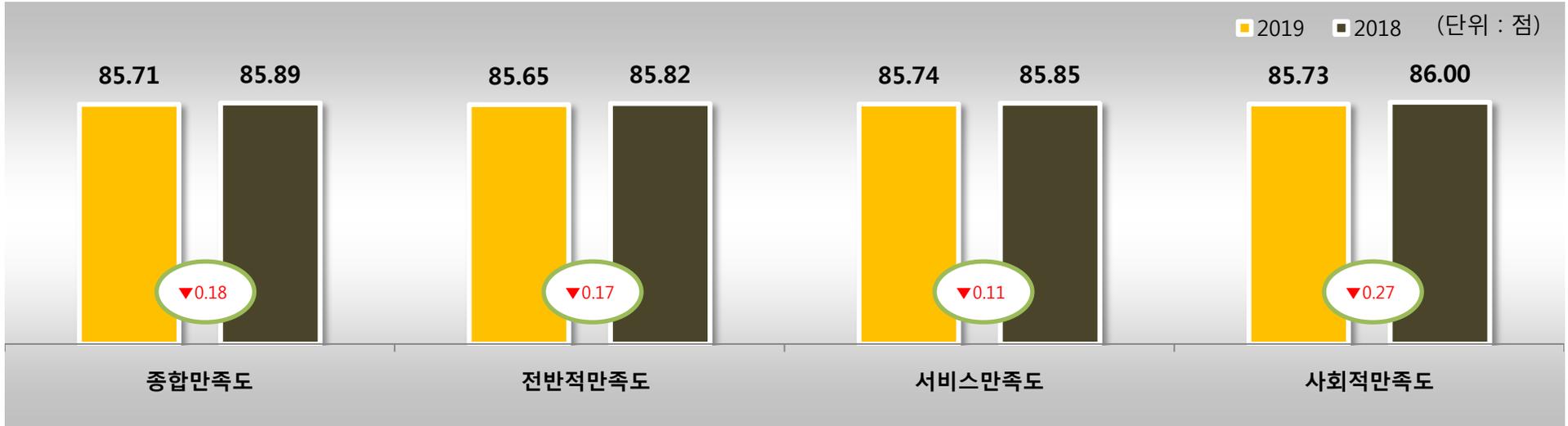


전체 표본 : 2,528명 응답자 : 1,501명 응답률(59.38%)

구분	성별		연령						직업								학력					
	남성	여성	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상	회사원	상/공/서비스업	농/임/어업	공무원/군인	주부	학생	전문인	예술인	기타	중졸 이하	고졸	대졸	대학원	기타(무응답)
응답자 수(명)	834	667	52	330	352	390	271	106	450	218	52	66	100	193	106	76	240	90	228	925	254	4
응답률 (%)	55.56	44.44	3.46	21.99	23.45	25.98	18.05	7.06	29.98	14.52	3.46	4.40	6.66	12.86	7.06	5.06	15.99	6.00	15.19	61.63	16.92	0.27

### 3. 고객만족도 조사결과 요약\_ 종합결과

- 고객만족도 점수는 85.71점으로, 전년 대비 0.18점 하락하였으며, 만족도 부문별로는 전반적 만족도 85.64점(-0.17점), 서비스 만족도 85.74점(-0.11점), 사회적 만족도 85.73점(-0.27점)으로, 전년 대비 하락함.



구분	'19년	'18년	'17년	'19년 - '18년 점수(점)	
고객만족도	종합만족도	85.71점	85.89점	85.85점	-0.18 (▼)
	전반적만족도	85.65점	85.82점	85.21점	-0.17 (▼)
	서비스만족도	85.74점	85.85점	85.94점	-0.11 (▼)
	사회적만족도	85.73점	86.00점	86.38점	-0.27 (▼)

- 전반적 만족도 : 기관에서 제공하는 상품과 서비스에 대한 전반적인 만족도
- 서비스 만족도 : 기관에서 제공되는 서비스에 대한 상품, 전달, 환경 요인에 대한 만족도
- 사회적 만족도 : 기관의 업무처리에 대한 공정성, 사회적 공익, 고객보호에 대한 만족도

종합만족도 : 전반적, 서비스, 사회적 만족도에 대한 평균

\* 고객만족도 점수산출은 응답자 별 산술평균값을 적용함

### 3. 고객만족도 조사결과\_PCSI 종합결과

- 전체 고객만족도(PCSI)는 85.71점으로, 만족지수에서는 서비스 만족(85.74점)이 가장 높고, 사회적 만족(85.73점), 전반적 만족(85.65점)순으로 만족도를 보임.
- 만족 지수에 영향을 주는 품질지수를 살펴보면, 전달품질(86.94점), 상품품질(85.34점), 환경품질(84.94점) 순으로 높게 보여짐.
- 성과지수는 사회성과가 83.80점으로, 기관성과(83.10점) 대비 0.70점 높게 나타남.

#### PCSI 종합 결과

##### 품질지수

편의성	85.15점
전문성	86.59점
정보제공	85.76점
혁신성	83.88점

상품품질  
**85.34점**

대응성	89.10점
정확성	87.45점
지원성	84.69점
공감성	86.50점

전달품질  
**86.94점**

심미성	83.95점
편리성	85.92점

환경품질  
**84.94점**

##### 만족지수

**PCSI**  
**85.71점**

전반적 만족  
**85.65점**

절대만족	86.93 점
상대만족	83.82 점
감정만족	86.20 점

서비스 만족  
**85.74점**

상품만족	85.34 점
전달만족	86.94 점
환경만족	84.94 점

사회적 만족  
**85.73점**

청렴성	85.71 점
공익성	85.47 점
안전성	86.00 점

##### 성과지수

기관성과  
**83.80점**

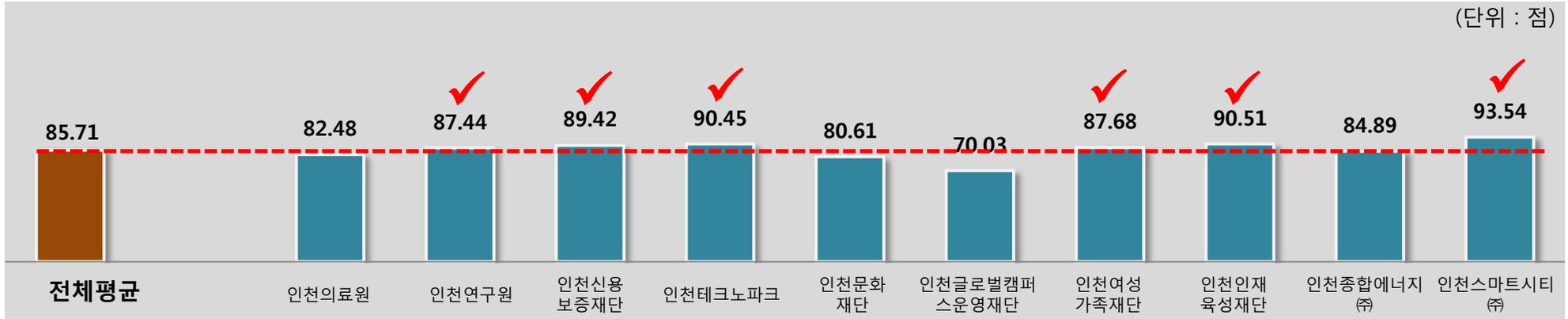
신뢰	83.87점
지지	83.35점
인식전환	84.18점

사회성과  
**83.10점**

국민행복	83.06점
국가발전	83.14점

### 3. 고객만족도 조사결과\_ 기관별 만족도

- 고객만족도 조사결과 인천스마트시티(주), 인천인재육성재단, 인천테크노파크, 인천신용보증재단, 인천여성가족재단, 인천연구원 등 6개 기관이 전체 평균 점수보다 높게 만족도를 달성함



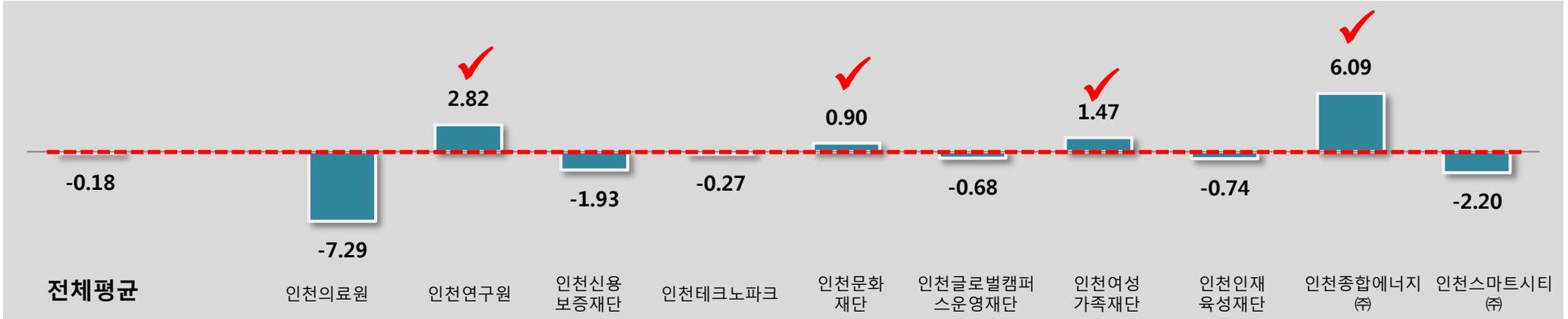
#### '19년도 고객만족도 조사결과(단위: 점)

구분	전체 평균	인천광역시 출자·출연기관 고객만족도 조사결과									
		인천의료원	인천연구원	인천신용보증재단	인천테크노파크	인천문화재단	인천글로벌캠퍼스운영재단	인천여성가족재단	인천인재육성재단	인천종합에너지(주)	인천스마트시티(주)
고객만족도	전반적만족도	85.06점	85.13점	89.35점	90.24점	81.52점	68.50점	87.07점	91.27점	86.04점	92.31점
	서비스만족도	80.14점	87.75점	91.30점	90.27점	81.86점	71.58점	88.03점	88.92점	85.22점	94.05점
	사회적만족도	82.23점	89.43점	89.35점	90.85점	78.46점	70.00점	87.93점	91.33점	83.42점	94.26점
	고객만족도 소계	85.71점	82.48점	87.44점	89.42점	90.45점	80.61점	70.03점	87.68점	90.51점	84.89점

\* 고객만족도 점수산출은 응답자 별 산술평균값을 적용함

### 3. 고객만족도 조사결과\_ 기관별 만족도

- '18년도 대비 '19년도의 고객만족도 점수는 평균 0.18점 하락하였으며, 인천종합에너지(주)가 6.09점으로 점수 상승 폭이 가장 크고, 인천연구원 2.82점, 인천여성가족재단 1.47점 등의 순으로 상승함.



#### '18년도 대비 고객만족도 증감(단위: 점)

구분	전체 평균	인천광역시 출자·출연기관 고객만족도 조사결과										
		인천의료원	인천연구원	인천신용보증재단	인천테크노파크	인천문화재단	인천글로벌캠퍼스 운영재단	인천여성가족재단	인천인재육성재단	인천종합에너지(주)	인천스마트시티(주)	
고객만족도	전반적만족도	-0.17	-5.09	3.7	-1.64	-1.89	2.89	0.14	1.94	-1.77	2.87	-2.81
	서비스만족도	-0.11	-9.55	3.49	0.00	1.06	1.31	-0.43	0.45	-1.99	7.75	-1.47
	사회적만족도	-0.27	-7.24	1.27	-2.40	0.02	-1.49	-1.77	2.02	1.52	7.65	-2.31
	고객만족도 소계	-0.18	-7.29	2.82	-1.93	-0.27	0.9	-0.68	1.47	-0.74	6.09	-2.2

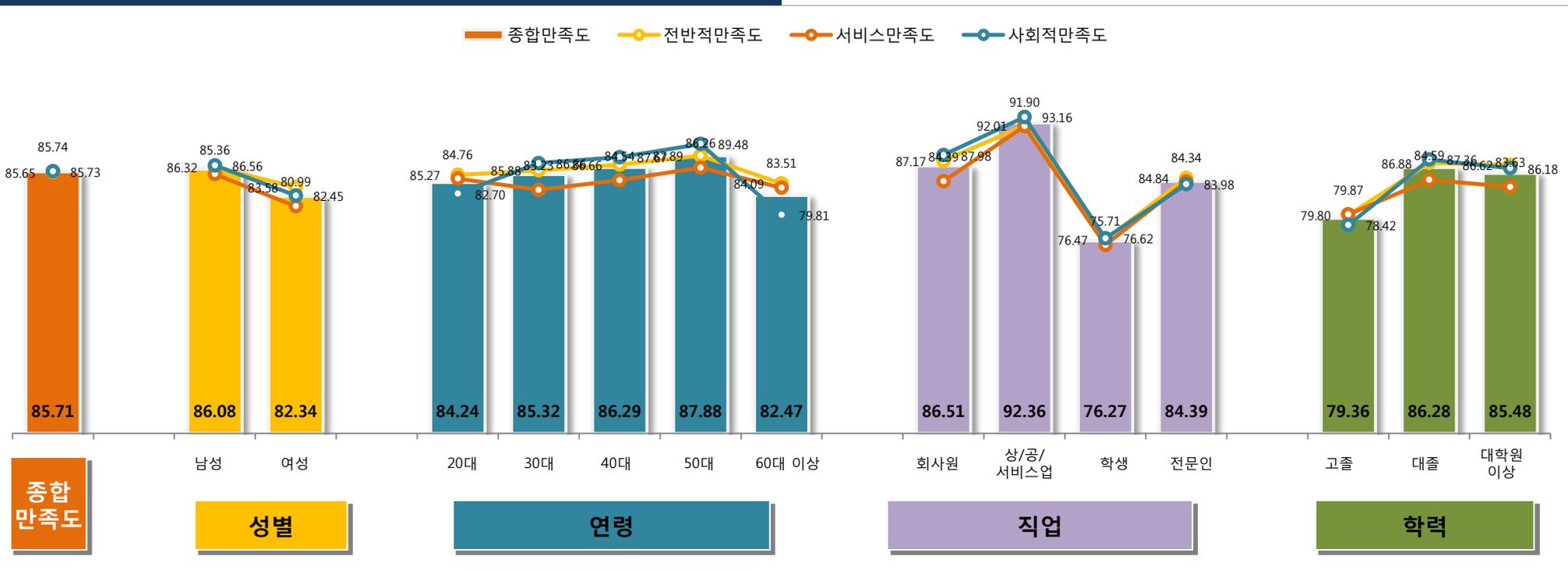
\* 고객만족도 점수산출은 응답자 별 산출평균값을 적용함

### 3. 고객만족도 조사결과\_ 종합만족도

- 외부이용고객이 느끼는 종합적인 서비스 만족도는 전체 85.71점으로 "만족"하는 수준으로 각 만족도별로 살펴보면 서비스 만족도 85.74점, 사회적 만족 85.73점, 전반적 만족 85.65점으로 서비스 만족도 순으로 나타남.
- 전체 만족도를 성별과 연령대별로 살펴보면 성별에서는 『남성(86.08점)』의 만족도가 『여성(82.34점)』보다 높고, 연령별로는 『50대(87.88점)』의 만족도가 가장 높은 만족도를 보이고 있으며, 직업별로는 『상/공/서비스업(92.36점)』의 만족도가 가장 높은 만족도를 보이고, 학력별로 살펴보면 『대졸(86.28점)』의 만족도가 가장 높은 만족도를 보임.

#### 종합만족도

[n=1501, 단위:점]

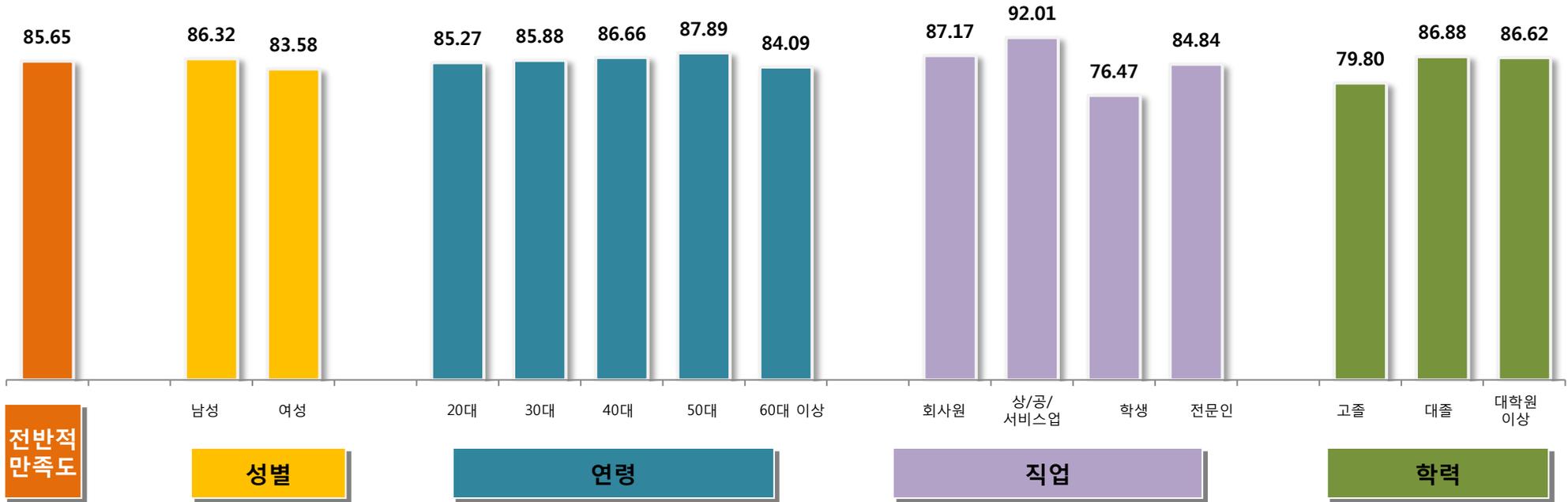


### 3. 고객만족도 조사결과\_ 전반적 만족도

- 전반적 만족도는 전체 85.65점으로 "만족"하는 수준으로 성별로는 『남성』의 만족도가 『여성』에 비해 높고, 연령별로는 『50대』의 만족도가 높은 반면 『60대』의 만족도는 상대적으로 낮으며, 직업별로는 『상/공/서비스업』의 만족도가 높은 반면 『학생』의 만족도는 상대적으로 낮고, 학력별로는 『대졸』의 만족도가 높은 반면 『고졸』의 만족도는 상대적으로 낮음.

#### 전반적 만족도

[n=1501, 단위:점]

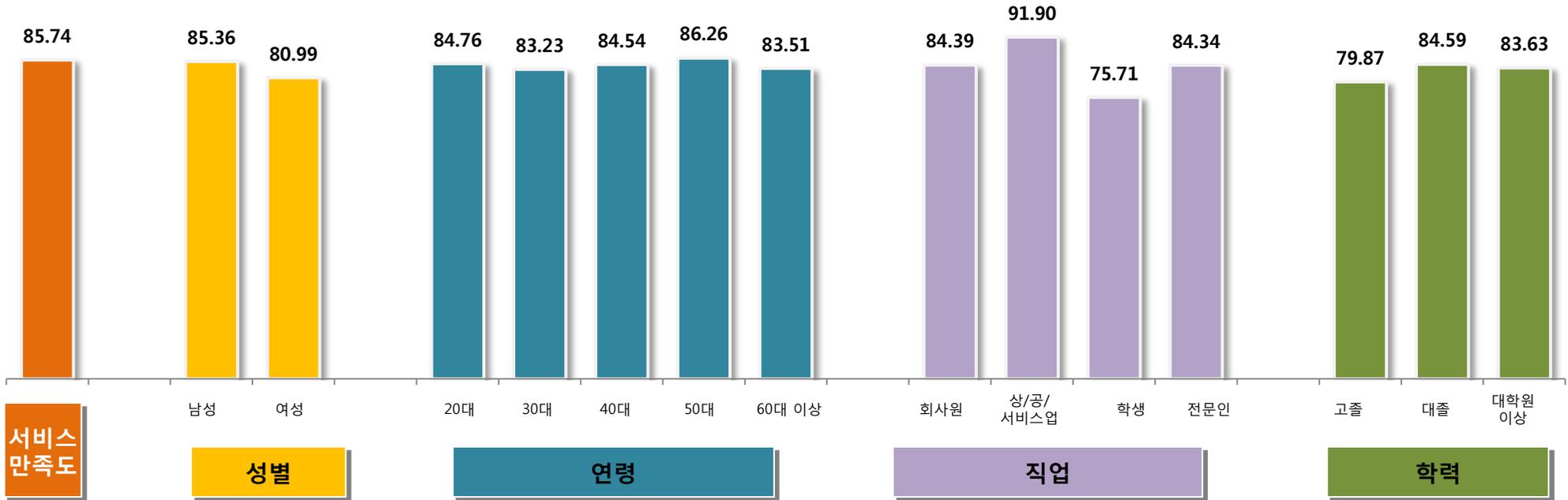


### 3. 고객만족도 조사결과\_ 서비스 만족도

- 서비스 만족도는 전체 85.74점으로 "만족"하는 수준으로 성별로는 『남성』의 만족도가 『여성』에 비해 높고, 연령별로는 『50대』의 만족도가 높은 반면 『30대』의 만족도는 상대적으로 낮으며, 직업별로는 『상/공/서비스업』의 만족도가 높은 반면 『학생』의 만족도는 상대적으로 낮고 학력별로는 『대졸』의 만족도가 높은 반면 『고졸』의 만족도는 상대적으로 낮음.

#### 서비스 만족도

[n=1501, 단위:점]

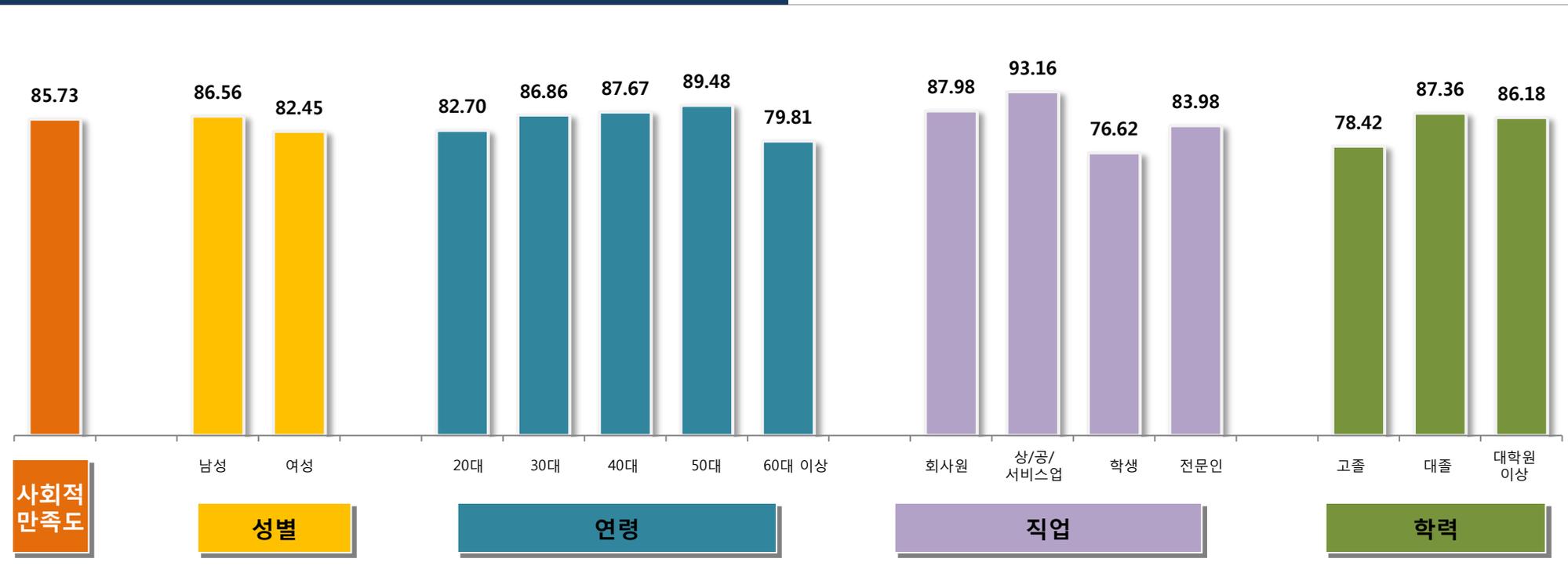


### 3. 고객만족도 조사결과\_ 사회적 만족도

- 사회적 만족도는 전체 85.73점으로 "만족"하는 수준으로 성별로는 『남성』의 만족도가 『여성』에 비해 높고 연령별로는 『50대』의 만족도가 높은 반면 『60대』의 만족도는 상대적으로 낮으며, 직업별로는 『상/공/서비스업』의 만족도가 높은 반면 『학생』의 만족도는 상대적으로 낮고 학력별로는 『대졸』의 만족도가 높은 반면 『대학원 이상』, 『고졸』의 만족도는 상대적으로 낮음.

#### 사회적 만족도

[n=1501, 단위:점]

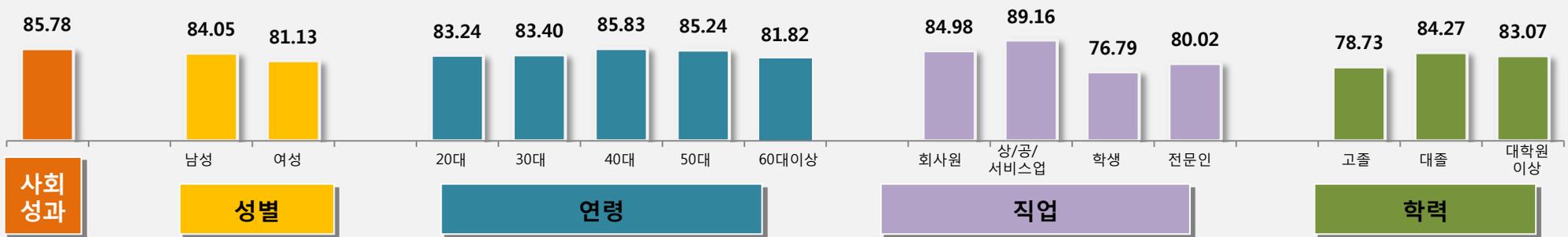
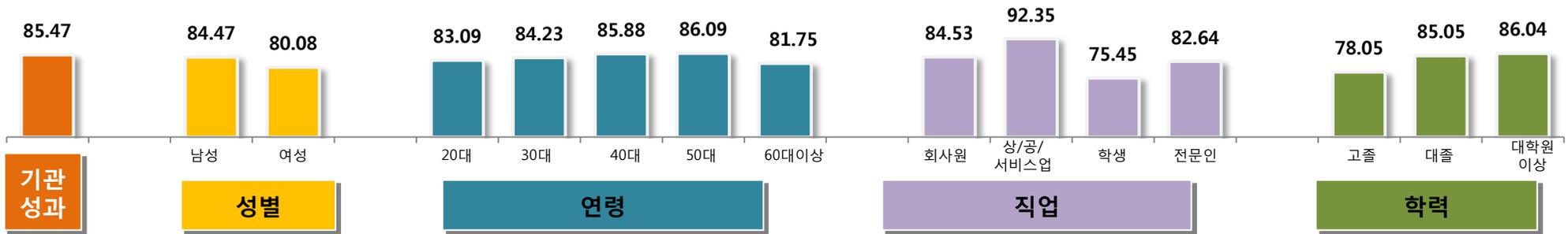


### 3. 고객만족도 조사결과\_기관성과 & 사회성과

- 기관 성과와 사회 성과에 대한 만족도를 살펴보면 "사회성과(85.78점)"가 "기관성과(85.47점)"보다 0.31점 높음.
- 기관 성과에 대한 만족도는 성별로는 『남성』이 연령별로는 『50대 이상』이 직업별로는 『상/공/서비스업』, 학력별로는 『대학원 이상』이 가장 높은 만족도를 보이며, 사회 성과에 대한 만족도는 성별로는 『남성』이 연령별로는 『40대 이상』이 직업별로는 『상/공/서비스업』, 학력별로는 『대졸』이 가장 높은 만족도를 보임.

#### 기관성과 & 사회성과

[n=1501, 단위:점]



### 3. 고객만족도 조사결과\_주요 개선 요구사항

- 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면 '더 활발한 홍보활동 필요.(7.21%)', '업무프로세스 및 절차를 간소화(5.77%)', '인력 및 지원금 확충 요망(5.29%) 등의 순으로 우선 개선해야 한다고 응답함.

NO	주요 개선요구사항	사례수 (208건)	비율(%)
1	더 활발한 홍보활동 필요	15건	7.21%
2	업무 프로세스 및 절차를 간소화 하였으면 좋겠음	12건	5.77%
3	인력 및 지원금 확충 요망	11건	5.29%
4	다양한 프로그램 및 교육 확대하여 제공하였으면 좋겠음	9건	4.33%
5	주차공간 확보 및 교통편에 대한 개선을 통해 접근하기 용이하였으면 좋겠음	9건	4.33%
6	직원이 고객을 대하는 태도가 불친절함.	8건	3.85%
7	업무처리 능력을 향상시켜 업무 처리가 원활하였으면 좋겠음	8건	3.85%
8	노후 된 시설을 교체 및 환경개선을 하였으면 좋겠음	6건	2.88%

# 4. 고객 만족도 분석결과\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부 항목의 중요도 상위 3순위는 d.서비스환경개선노력 (11.02%) > i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보 (10.46%) > a. 업무서비스 (10.45%) 순으로 중요도를 보이는 반면 세부 항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(89.10점) > f. 업무처리의 신속정확성(87.45점) > b. 담당직원의 전문성(86.59점) 순으로 만족도를 보임.

## 서비스 만족 세부항목

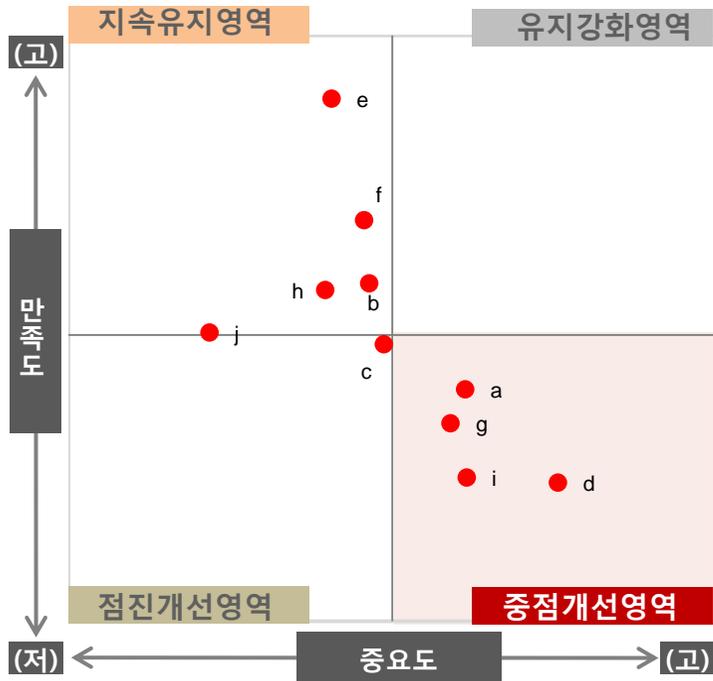
차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		85.74
a. 업무서비스	10.45	85.15
b. 담당직원의 전문성	9.86	86.59
c. 업무관련 정보제공	9.95	85.76
d. 서비스환경개선노력	11.02	83.88
e. 담당직원의 친절성	9.62	89.10
f. 업무처리의 신속정확성	9.83	87.45
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.36	84.69
h. 문의,요구 응대태도	9.58	86.50
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	10.46	83.95
j. 방문 및 면담통화의 편리성	8.87	85.92

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

# 4. 고객 만족도 분석결과\_서비스 만족 세부항목(2/2)

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과 "c. 업무관련 정보제공"은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요하며, "b. 담당직원의 전문성", "e. 담당직원의 친절성", "f. 업무처리의 신속정확성", "h. 문의, 요구 응대태도", "j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이므로 지속유지의 필요성이 있고, "a. 업무서비스", "d. 서비스환경개선노력", "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보", "g. 불만, 이의사항의 신청방법이나 절차안내"은 중요도는 높고 만족도가 낮게 나타나 중점적으로 개선해 나갈 필요성이 있음.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

- a. 업무서비스
- d. 서비스환경개선노력
- g. 불만, 이의사항의 신청 방법이나 절차 안내
- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보

### III. 지속 유지 영역

- b. 담당직원의 전문성
- e. 담당직원의 친절성
- f. 업무처리의 신속정확성
- h. 문의, 요구 응대태도
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도 ↓ 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도 ↓ 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도 ↑ 중요도 ↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도 ↑ 중요도 ↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

### II. 점진 개선 영역

- c. 업무관련 정보제공

### IV. 유지 강화 영역

# 4. 고객 만족도 분석결과\_성별, 연령별 만족도

- IPA결과를 성별로 살펴보면 『남성』과 『여성』 모두 “c. 업무관련 정보제공”, “g. 불만, 이의사항의 신청방법이나 절차 안내” 항목을 중점 개선하는 데 많은 노력이 필요하고, “f.업무처리의 신속정확성” 항목에 대해서는 유지하는데 노력이 필요함.
- 연령별에서는 서비스 만족도가 가장 낮은 『60대』의 중점개선과제는 “c. 업무관련 정보제공”, “g. 불만, 이의사항의 신청방법이나 절차 안내”항목을 중점 개선하는 데 많은 노력이 필요하고, “f.업무처리의 신속정확성” 항목에 대해서는 유지하는데 노력이 필요함.

## 성별, 연령별 만족도 결과

★ : 중점개선, ● : 점진개선, ○ : 지속유지, ◆ : 유지강화

구분	중요도(%)	전체 (점)	성별 (점)		연령 (점)												
			남성	여성	20대	30대	40대	50대	60대 이상								
<b>■ 종합만족도(CSI)</b>		85.71	86.08	82.34	84.24	85.32	86.29	87.88	82.47								
<b>□ 전반적 만족도</b>		85.65	86.32	83.58	85.27	85.88	86.66	87.89	84.09								
<b>□ 서비스 만족도</b>		85.74	85.36	80.99	84.76	83.23	84.54	86.26	83.51								
a. 업무서비스	10.45	85.15	★	86.52	●	81.63	●	82.27	●	85.56	○	85.29	●	87.50	●	87.87	●
b. 담당직원의 전문성	9.86	86.59	○	86.52	◆	81.74	◆	82.02	★	86.74	◆	86.00	◆	86.45	◆	86.52	◆
c. 업무관련 정보제공	9.95	85.76	●	86.25	★	82.78	★	82.18	★	88.81	★	85.43	◆	86.55	◆	83.83	★
d. 서비스환경개선노력	11.02	83.88	★	85.08	●	80.25	●	81.76	●	85.56	●	83.86	●	85.50	●	82.14	●
e. 담당직원의 친절성	9.62	89.10	○	89.34	◆	84.62	◆	85.55	◆	88.32	◆	88.71	◆	89.18	◆	88.41	◆
f. 업무처리의 신속정확성	9.83	87.45	○	87.93	○	82.84	○	84.79	●	85.87	○	86.79	○	88.34	○	84.64	○
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.36	84.69	★	86.02	★	80.53	★	82.69	★	84.61	★	84.43	★	85.92	★	85.71	★
h. 문의,요구 응대태도	9.58	86.50	○	86.62	◆	82.47	◆	81.60	◆	87.21	◆	86.21	◆	86.45	★	85.18	◆
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	10.46	83.95	★	85.78	●	80.32	●	81.34	○	86.03	●	83.14	●	85.40	●	83.02	●
j. 방문 및 면담통화의 편리성	8.87	85.92	○	88.44	◆	85.61	◆	86.89	◆	88.00	◆	87.64	○	88.66	★	88.14	◆
<b>□ 사회적 만족도</b>		85.73		86.56		82.45		82.70		86.86		87.67		89.48		79.81	

# 4. 고객 만족도 분석결과\_직업별 만족도

- IPA결과를 직업별로 살펴보면 직업별 서비스 만족도가 가장 낮은 『학생』의 중점개선과제는 "b. 담당직원의 전문성", "g. 불만, 이의사항의 신청방법이나 절차 안내" 항목을 중점 개선하는 데 많은 노력이 필요하고, "i. 온라인 정보공개 및 홈페이지 정보" 항목에 대해서는 유지하는데 노력이 필요함.

## 직업별 만족도 결과

★ : 중점개선, ● : 점진개선, ○ : 지속유지, ◆ : 유지강화

구분	중요도(%)	전체 (점)	직업 (점)								
			회사원	상/공/서비스업	학생	전문인					
■ 종합만족도(CSI)		85.71	86.51	92.36	76.27	84.39					
□ 전반적 만족도		85.65	87.17	92.01	76.47	84.84					
□ 서비스 만족도		85.74	84.39	91.90	75.71	84.34					
a. 업무서비스	10.45	85.15	★	86.83	●	91.45	●	77.20	●	85.71	●
b. 담당직원의 전문성	9.86	86.59	○	86.27	◆	93.11	★	77.06	★	85.44	★
c. 업무관련 정보제공	9.95	85.76	●	87.76	★	91.63	◆	77.20	◆	85.18	★
d. 서비스환경개선노력	11.02	83.88	★	86.46	●	90.43	○	77.06	●	81.94	●
e. 담당직원의 친절성	9.62	89.10	○	89.38	◆	93.24	◆	81.82	◆	87.33	◆
f. 업무처리의 신속정확성	9.83	87.45	○	86.89	○	91.45	○	81.24	●	88.14	○
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.36	84.69	★	85.65	★	91.07	◆	77.63	★	84.91	◆
h. 문의,요구 응대태도	9.58	86.50	○	87.89	◆	91.07	★	77.49	◆	87.60	◆
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	10.46	83.95	★	85.65	●	86.86	●	78.93	○	84.37	●
j. 방문 및 면담통화의 편리성	8.87	85.92	○	89.81	◆	90.94	★	81.82	◆	88.95	★
□ 사회적 만족도		85.73		87.98		93.16		76.62		83.98	

# 4. 고객 만족도 분석결과\_학력별 만족도

IPA결과를 학력별로 살펴보면 학력별 서비스 만족도가 가장 낮은 『대졸』의 중점개선과제는 "c. 업무관련 정보제공", "g. 불만, 이의사항의 신청방법이나 절차 안내"의 항목을 중점 개선해 나가는 데 많은 노력이 필요하고, "f.업무처리의 신속정확성" 항목에 대해서는 유지하는데 노력이 필요함.

## 학력별 만족도 결과

★ : 중점개선, ● : 점진개선, ○ : 지속유지, ◆ : 유지강화

구분	중요도(%)	전체 (점)	학력 (점)			
			고졸	대졸	대학원이상	
■ 종합만족도(CSI)		85.71	79.36	86.28	85.48	
□ 전반적 만족도		85.65	79.80	86.88	86.62	
□ 서비스 만족도		85.74	79.87	84.59	83.63	
a. 업무서비스	10.45	85.15	★	81.95 ●	86.01 ●	84.25 ●
b. 담당직원의 전문성	9.86	86.59	○	79.95 ◆	86.13 ◆	86.16 ◆
c. 업무관련 정보제공	9.95	85.76	●	80.66 ◆	86.37 ★	85.83 ★
d. 서비스환경개선노력	11.02	83.88	★	78.45 ●	84.79 ●	83.58 ●
e. 담당직원의 친절성	9.62	89.10	○	81.20 ◆	88.58 ◆	91.45 ◆
f. 업무처리의 신속정확성	9.83	87.45	○	80.45 ○	87.00 ○	88.64 ○
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.36	84.69	★	81.45 ◆	85.03 ★	83.80 ★
h. 문의,요구 응대태도	9.58	86.50	○	76.82 ◆	86.73 ◆	87.96 ◆
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	10.46	83.95	★	80.95 ●	85.12 ●	82.00 ●
j. 방문 및 면담통화의 편리성	8.87	85.92	○	83.71 ◆	87.96 ◆	89.54 ★
□ 사회적 만족도		85.73		78.42	87.36	86.18

# 4. 고객 만족도 분석결과\_성별, 연령별 세부항목 만족도

- 성별에 따른 서비스 만족도의 세부항목을 살펴보면, 『남성』의 가장 낮은 항목은 “d. 서비스환경개선노력”, 가장 높은 항목은 “e. 담당직원의 친절성”으로 나타남. 『여성』의 가장 높은 항목으로는 “j. 방문 및 면담통화의 편리성”, 가장 낮은 항목으로는 “d. 서비스환경개선노력”으로 보임.
- 연령별 서비스 만족도 중 가장 낮은 만족도로 나타난 『20대』의 만족도를 살펴보면, 가장 낮은 항목으로는 “i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보”이며, 가장 높은 항목으로는 “j. 방문 및 면담통화의 편리성”으로 보임.

## 성별, 연령별 세부항목 만족도 결과 (단위: 점)

※ 파란색은 응답자 특성별 만족도가 가장 높은 수치임. 빨간색은 응답자 특성별 만족도가 가장 낮은 수치임.

구분	전체	성별		연령				
		남성	여성	20대	30대	40대	50대	60대 이상
■ 종합만족도(CSI)	85.71	86.08	82.34	84.24	85.32	86.29	87.88	82.47
□ 전반적 만족도	85.65	86.32	83.58	85.27	85.88	86.66	87.89	84.09
□ 서비스 만족도	85.74	85.36	80.99	84.76	83.23	84.54	86.26	83.51
a. 업무서비스	85.15	86.52	81.63	82.27	85.56	85.29	87.50	87.87
b. 담당직원의 전문성	86.59	86.52	81.74	82.02	86.74	86.00	86.45	86.52
c. 업무관련 정보제공	85.76	86.25	82.78	82.18	88.81	85.43	86.55	83.83
d. 서비스환경개선노력	83.88	85.08	80.25	81.76	85.56	83.86	85.50	82.14
e. 담당직원의 친절성	89.10	89.34	84.62	85.55	88.32	88.71	89.18	88.41
f. 업무처리의 신속정확성	87.45	87.93	82.84	84.79	85.87	86.79	88.34	84.64
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	84.69	86.02	80.53	82.69	84.61	84.43	85.92	85.71
h. 문의,요구 응대태도	86.50	86.62	82.47	81.60	87.21	86.21	86.45	85.18
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	83.95	85.78	80.32	81.34	86.03	83.14	85.40	83.02
j. 방문 및 면담통화의 편리성	85.92	88.44	85.61	86.89	88.00	87.64	88.66	88.14
□ 사회적 만족도	85.73	86.56	82.45	82.70	86.86	87.67	89.48	79.81

# 4. 고객 만족도 분석결과\_직업별 세부항목 만족도

- 직업별 서비스 만족도 중 가장 낮은 만족도로 보이는 『학생』의 만족도를 살펴보면, 가장 낮은 만족도를 보이는 항목으로는 “d. 서비스환경개선노력” 이고, 가장 높은 만족도를 보이는 항목으로는 “e. 담당직원의 친절성”임.

## 직업별 세부항목 만족도 결과 (단위: 점)

※ 파란색은 응답자 특성별 만족도가 가장 높은 수치임. 빨간색은 응답자 특성별 만족도가 가장 낮은 수치임.

구분	전체	직업			
		회사원	상/공/서비스업	학생	전문인
■ 종합만족도(CSI)	85.71	86.51	92.36	76.27	84.39
□ 전반적 만족도	85.65	87.17	92.01	76.47	84.84
□ 서비스 만족도	85.74	84.39	91.9	75.71	84.34
a. 업무서비스	85.15	86.83	91.45	77.20	85.71
b. 담당직원의 전문성	86.59	86.27	93.11	77.06	85.44
c. 업무관련 정보제공	85.76	87.76	91.63	77.20	85.18
d. 서비스환경개선노력	83.88	86.46	90.43	77.06	81.94
e. 담당직원의 친절성	89.10	89.38	93.24	81.82	87.33
f. 업무처리의 신속정확성	87.45	86.89	91.45	81.24	88.14
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	84.69	85.65	91.07	77.63	84.91
h. 문의,요구 응대태도	86.50	87.89	91.07	77.49	87.60
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	83.95	85.65	86.86	78.93	84.37
j. 방문 및 면담통화의 편리성	85.92	89.81	90.94	81.82	88.95
□ 사회적 만족도	85.73	87.98	93.16	76.62	83.98

# 4. 고객 만족도 분석결과\_학력별 세부항목 만족도

- 학력별 서비스 만족도 중 가장 낮은 만족도를 보이는 『고졸』의 만족도를 살펴보면, 가장 낮은 만족도를 보이는 항목으로는 “h. 문의 요구 응대태도”이고, 가장 높은 만족도를 보이는 항목으로는 “j. 방문 및 면담통화의 편리성”임.

## 학력별 세부항목 만족도 결과 (단위: 점)

※ 파란색은 응답자 특성별 만족도가 가장 높은 수치임. 빨간색은 응답자 특성별 만족도가 가장 낮은 수치임.

구분	전체	학력		
		고졸	대졸	대학원이상
■ 종합만족도(CSI)	85.71	79.36	86.28	85.48
□ 전반적 만족도	85.65	79.80	86.88	86.62
□ 서비스 만족도	85.74	79.87	84.59	83.63
a. 업무서비스	85.15	81.95	86.01	84.25
b. 담당직원의 전문성	86.59	79.95	86.13	86.16
c. 업무관련 정보제공	85.76	80.66	86.37	85.83
d. 서비스환경개선노력	83.88	78.45	84.79	83.58
e. 담당직원의 친절성	89.10	81.20	88.58	91.45
f. 업무처리의 신속정확성	87.45	80.45	87.00	88.64
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	84.69	81.45	85.03	83.80
h. 문의,요구 응대태도	86.50	76.82	86.73	87.96
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	83.95	80.95	85.12	82.00
j. 방문 및 면담통화의 편리성	85.92	83.71	87.96	89.54
□ 사회적 만족도	85.73	78.42	87.36	86.18

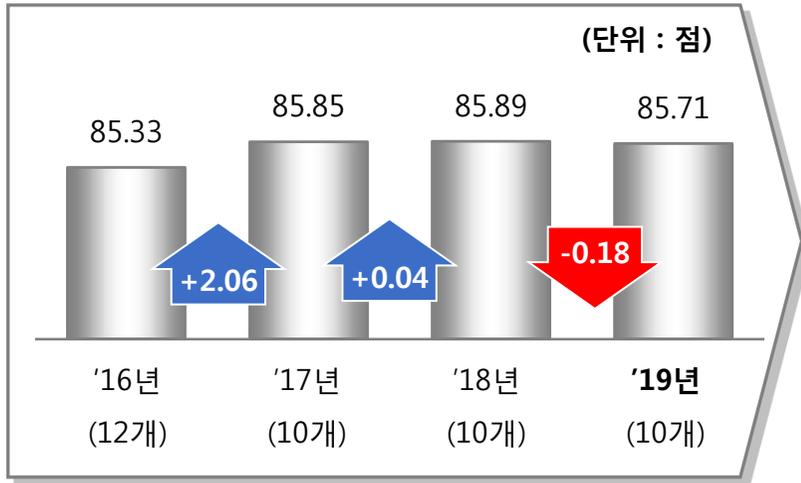
Key Issue

1

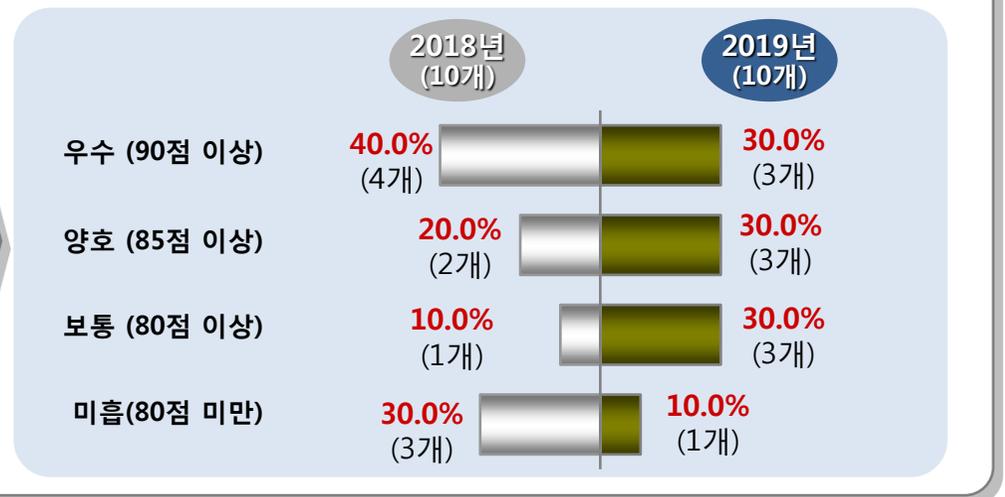
## 출자·출연기관 전체 고객만족도는 '양호' 수준으로 향상 노력 필요

- 19년 출자·출연기관 고객만족도는 '우수' 수준이 전체의 30%(3개)를 차지하고 있으며, 전년도에 비해 CS 수준이 전반적으로 하락하는 모습을 보임  
: 우수(3개 기관/ 30.0%), 양호(3개 기관 / 30.0%), 보통(3개 기관 / 30.0%), 미흡(1개 기관 / 10.0%)
- 고객만족도 최고 수준과 최저 수준의 차이는 23.51점으로 18년(25.03 점) 대비 격차 폭이 점차 줄어들고 있는 모습임.
- 미흡 기관은 3개 기관에서 1개 기관으로 감소하였고, CS 수준이 하락하면서 전반적 수준이 하락함. 기관간 CS 수준 격차 감소 및 CS 수준 향상을 위한 노력이 요구됨

출자·출연기관 전체 고객만족도



고객만족도 점수 분포 현황



Key Issue **2**

## CS 전체 영역에 대한 개선 노력 강화 필요

- 18년 대비 전반적 만족도(85.65/-0.17점), 서비스 만족도(85.91/+0.06점), 사회적 만족도(85.73/-0.27점)으로 전반적 만족도는 하락하였으며, 전반적 만족도 및 사회적 만족도가 감소한 모습을 보이고 있고. 특히, 서비스만족도의 세부 요소를 살펴보면 서비스환경개선노력(83.88점), 온라인정보공개 및 홈페이지 정보(83.95점) 등의 수준이 상대적으로 낮아 이들 요소 관점의 개선 노력이 향후 필요할 것으로 판단됨
- CS수준이 상대적으로 낮은 세부 요소는 점점 서비스 향상을 위한 환경 개선 및 업무 프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대 등을 통해 충분히 개선, 향상될 수 있는 부분이므로 단기적 개선을 위한 포인트로 설정할 필요가 있음. 또한 고객지향적인 만족도 강화를 위해 고객의 Needs를 중심으로 개선 방안을 도출하고 고객 편의 증진 및 불만사항 해결하기 위한 노력이 필요하다고 판단됨

Key Issue **3**

## 기관별 맞춤형 CS 개선을 통한 전반적 만족의 개선 노력 필요

- 만족도 영역별 CS수준이 상대적으로 낮은 전반적 만족도(85.65점)에 대한 개선 노력이 필요하다고 판단됨
- 특히, “제공 서비스에 대한 전반적 만족(86.72점)”, “제공 서비스에 대한 기대대비 만족(84.07점)”, “기관에 대한 호감도(85.77점)”에 있어 중점적으로 개선 노력이 필요하다고 판단되고 있으며, 고객만족 서비스를 위한 필요 역량을 체계적으로 정의하고 개발하는 것이 필요하다고 판단됨
- 한편, CS 수준 개선을 위한 조직적 활동을 위해서는 1. 구성원이 고객만족 서비스를 위한 역량을 발휘할 수 있도록 문화 및 제도를 운영함, 2. 구성원이 고객 중심적 사고와 업무를 하도록 유도하는 평가 체계를 구축함, 3. 구성원에 대한 내부 교육, 의사소통 채널을 통한 고객만족 마인드 전파 등의 전략이 있으며, 이에 대해 보다 면밀한 파악과 기관별 적용 가능한 CS 관련 아이디어 모색이 필요하다고 판단됨

## 제 4 장. 청렴도 조사결과 분석

---

1. 청렴도 조사 개요
2. 청렴도 조사 현황
3. 종합청렴도 점수 비교
4. 외부고객 청렴도 종합점수 비교
5. 내부고객 청렴도 종합점수 비교

‘청렴도’란, 공직자가 부패행위를 하지 않고 투명하고 공정하게 내·외 업무 및 정책을 처리하는 정도로 정의된다.



### 응답항목별 척도 환산을 위한 배점

- 청렴도 항목은 7점 척도로 측정된 각 항목의 값을 우측의 표와 같은 방식으로 100점 만점으로 환산한다. 척도 1이 0점이거나 100점인 이유는 설문에서 묻고 있는 응답내용이 긍정적이냐 부정적이냐에 따라 0점이나 100점을 주기 때문이다.

### 100점 만점 산출

- 청렴도 점수는 모두 100점 만점으로 산출되며, **점수가 높을 수록 청렴한 수준이 높음을 의미한다.** 100점에 가까울수록 부패가 적은 상태, 즉 청렴 수준임을 의미한다.
- 점수 산출방법은 설문항목별 점수의 산술평균 산출 후 각 영역별 지수의 산술평균을 산출하는 방식으로 구해진다.

응답항목	척도	배점
전혀 그렇지 않다	1	0 or 100
그렇지 않다	2	16.67 or 83.83
그렇지 않은 편이다	3	33.33 or 66.67
보통이다	4	50
그런 편이다	5	66.67 or 33.33
그렇다	6	83.83 or 16.67
매우 그렇다	7	100 or 0

각 출자·출연기관별 외부고객, 내부직원을 대상으로 청렴도 평가를 실시  
저해 행위 등을 점수화하여 평가함

구 분	외부고객 청렴도조사 (이용고객)	내부고객 청렴도조사 (내부직원)
조사 대상	'18년도 해당 서비스 이용경험이 있는 기관 및 19세 이상 65세 미만의 성인 남녀	각 출자·출연기관에 소속된 직원
조사 방법	Telephone Survey	Online Survey
표본 추출방법	고객리스트를 활용한 고객유형별 Sampling	내부직원 기관별 Sampling
표본 크기	총 2,528명	총 497명
조사기간	2019. 5. 2~ 2019. 5. 17 (11일간 진행)	2019. 05. 07 ~ 5.10 2019. 05. 18 ~ 5.21 ( 8일간 진행)

## 2. 청렴도 조사 현황\_전체 응답률

- 청렴도 조사는 외부 2,528명과 내부 497명으로 구분하여 전체 3,025명을 대상으로 실시한 결과 전체 대비 59.27%의 1,793명이 설문에 응답함.
- 전체 응답률(59.27%)보다 높은 응답률을 보이는 기관은 인천글로벌캠퍼스운영재단, 인천의료원, 인천인재육성재단 순이며, 낮은 기관으로는 응답률이 가장 낮은 인천종합에너지(주), 인천문화재단, 인천테크노파크, 인천신용보증재단, 인천연구원, 인천스마트시티(주), 인천여성가족재단 순으로 보임.
- 기관별 응답률을 살펴보면, 인천글로벌캠퍼스운영재단이 70.77%로 가장 높고, 인천종합에너지(주) 47.80%로 가장 저조함.

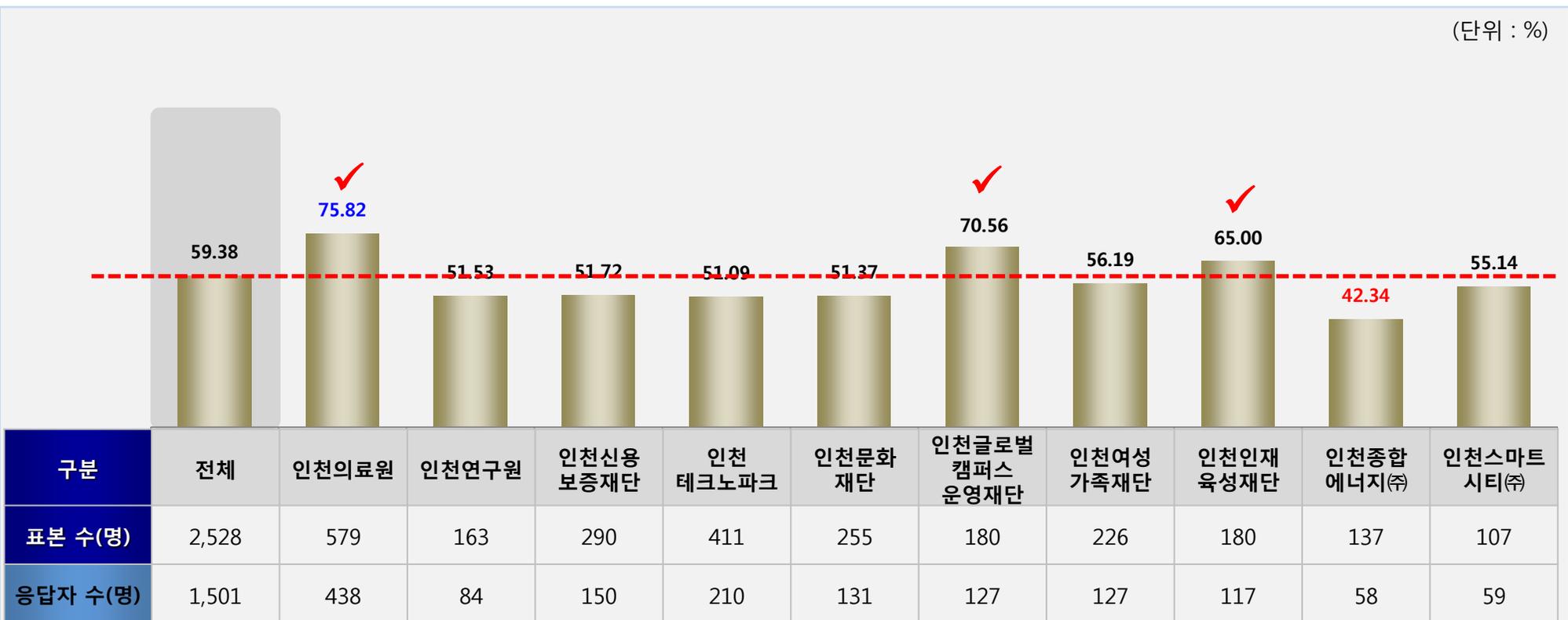
### 기관별 전체 청렴도 조사 응답률



## 2. 청렴도 조사 현황\_외부 청렴도 조사 응답률

- 외부 청렴도 조사는 2,528명을 대상으로 실시한 결과 1,501명이 응답하여 59.38%의 응답률을 보이며, 전체 응답률 59.38%보다 응답률이 높은 기관은 인천의료원, 인천글로벌캠퍼스운영재단, 인천인재 육성재단 3개 기관이 있고, 낮은 기관은 가장 낮은 응답률을 보인 인천종합에너지(주), 인천테크노파크, 인천문화재단, 인천연구원, 인천신용보증재단, 인천스마트시티(주), 인천여성가족재단 있음.
- 기관별 응답률을 살펴보면, 인천의료원 75.82%로 가장 높고, 인천종합에너지(주)가 42.34%로 가장 저조함.

### 기관별 외부 청렴도 조사 응답률



## 2. 청렴도 조사 현황\_내부 청렴도 조사 응답률

- 내부 청렴도 조사는 497명을 대상으로 실시한 결과 292명이 응답하여 58.75%의 응답률을 보이고, 전체 응답률 보다 높은 응답률을 보이는 기관은 인천신용보증재단, 인천스마트시티(주), 인천연구원, 인천글로벌캠퍼스운영재단, 인천여성가족재단, 인천인재육성재단, 인천종합에너지(주) 이 있고, 낮은 기관으로는 인천문화재단, 인천의료원이 있음.
- 기관별 응답률을 살펴보면, 인천신용보증재단이 83.33%로 가장 높고, 인천문화재단 44.00%로 가장 저조함.

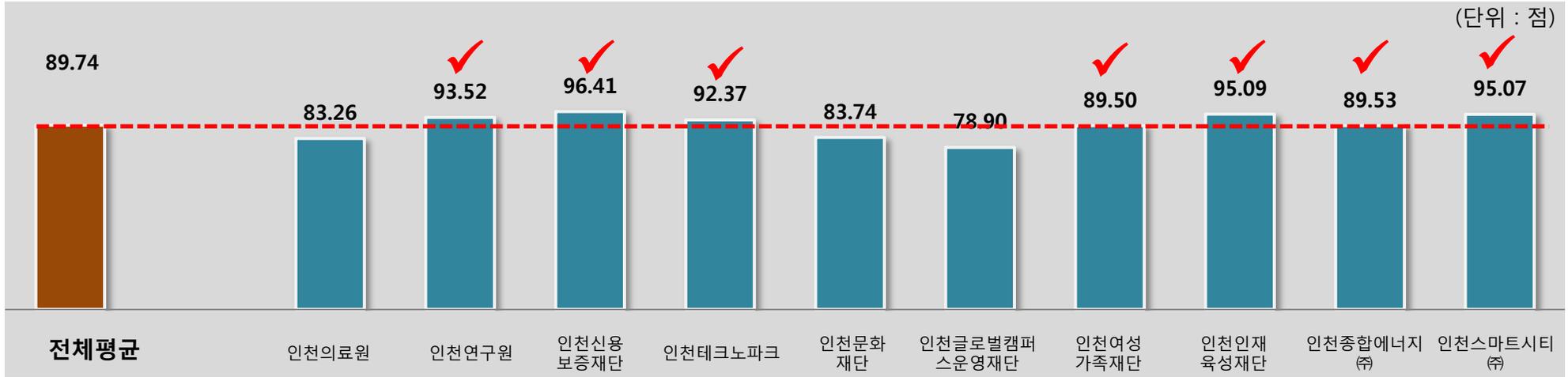
### 기관별 내부 청렴도 조사 응답률



구분	전체	인천의료원	인천연구원	인천신용보증재단	인천테크노파크	인천문화재단	인천글로벌캠퍼스운영재단	인천여성가족재단	인천인재육성재단	인천종합에너지(주)	인천스마트시티(주)
표본 수(명)	497	210	30	30	75	50	15	25	7	45	10
응답자 수(명)	292	106	23	25	45	22	11	18	5	29	8

### 3. 청렴도 점수비교

- 청렴도 조사결과 인천신용보증재단, 인천스마트시티(주), 인천인재육성재단, 인천연구원, 인천테크노파크, 인천여성가족재단, 인천종합에너지(주)가 평균이상의 청렴도를 달성함



#### '19년도 청렴도 조사결과(단위: 점)

구분	전체 평균	인천광역시 출자·출연기관 청렴도 조사결과										
		인천의료원	인천연구원	인천신용보증재단	인천테크노파크	인천문화재단	인천글로벌캠퍼스운영재단	인천여성가족재단	인천인재육성재단	인천종합에너지(주)	인천스마트시티(주)	
청렴도 조사결과	외부청렴도	91.37	88.61	93.55	95.68	95.69	89.55	77.60	93.88	93.04	87.93	98.17
	내부청렴도	88.10	77.90	93.48	97.14	89.05	77.92	80.19	85.12	97.14	91.96	91.13
	청렴도 소계	89.74	83.26	93.52	96.41	92.37	83.74	78.90	89.50	95.09	89.53	95.07

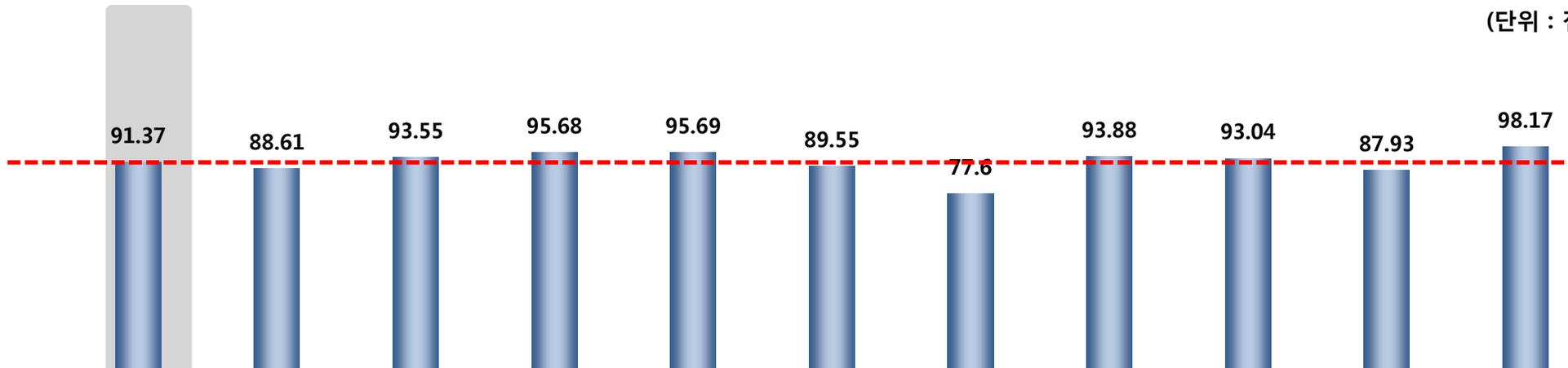
\* 청렴도 점수산출은 응답자 별 산술평균값을 적용하고, 내부청렴도 50%, 외부청렴도 50% 가중치를 적용하여 산출함.

# 4. 외부고객 청렴도 종합 점수 비교

- 2019년도 인천광역시 출자·출연기관 전체 외부고객 청렴도를 살펴보면, 91.37점으로 청렴도가 높은 단계를 보이고 있고, 외부 청렴도를 구성하는 지수 중 부패 직·간접경험이 98.79점으로 가장 높고, 부패지수(93.77점), 부패위험지수(88.97점)로 순으로 청렴도 보이며, 기관별 청렴도는 인천스마트시티(주)가 98.17점으로 가장 높게 보이며, 인천테크노파크(95.69점), 인천신용보증재단(95.68점), 인천여성가족재단(93.88점), 인천연구원(93.55점), 인천인재육성재단(93.04점) 순으로 높게 보이고 있음.

## 전체 종합 점수 비교

(단위 : 점)



출연기관	전체 평균	인천의료원	인천연구원	인천신용보증재단	인천테크노파크	인천문화재단	인천글로벌캠퍼스운영재단	인천여성가족재단	인천인재육성재단	인천종합에너지	인천스마트시티
외부청렴도	91.37점	88.61점	93.55점	95.68점	95.69점	89.55점	77.60점	93.88점	93.04점	87.93점	98.17점
부패위험지수	88.97점	85.24점	90.42점	94.74점	94.68점	85.39점	73.47점	91.45점	90.66점	86.21점	97.44점
부패지수	93.77점	91.98점	96.69점	96.63점	96.71점	93.71점	81.73점	96.30점	95.42점	89.66점	98.90점
부패직간접경험	98.79점	100.00점	100.00점	100.00점	99.02점	98.44점	98.36점	100.00점	94.59점	100.00점	97.44점

# 4. 외부고객 청렴도 종합 점수 비교

- 인천광역시 출자·출연기관 전체 외부 청렴도를 구성하는 지수 중 부패지수가 93.77점으로 부패위험지수(88.97점)에 비해 4.80점 높게 보이며, 상대적으로 낮은 청렴도를 보이는 부패위험지수를 살펴보면 업무처리 권한남용 정도가 91.85점으로 업무처리 투명성(86.09점)에 비해 5.76점 높게 보이고 있고, 부패 지수의 세부 항목 중 부당이익 업무처리가 94.19점으로 특혜제공(93.36점)에 비해 0.83점 높게 보이고 있으며, 기관별로 부패위험지수의 경우 인천스마트시티가 97.44점으로 가장 높고 인천글로벌캠퍼스운영재단이 73.47점으로 가장 낮으며, 부패 지수는 인천종합에너지(주)가 98.90점으로 가장 높고 인천글로벌캠퍼스운영재단이 81.73점으로 가장 낮음.

## 전체 종합 점수 비교



# 5. 내부고객 청렴도 종합 점수 비교

- 2019년도 인천광역시 출자·출연기관 전체 내부고객 청렴도를 살펴보면, 88.10점 높은 청렴도를 보이며, 내부고객 청렴도를 구성하는 지수 중 부패지수가 91.01점으로 부패위험지수(85.20점)보다 5.81점 높게 보이고, 기관별 청렴도는 인천신용보증재단과 인천인재육성재단이 97.14로 가장 높고, 인천연구원(93.48점), 인천스마트시티(91.96점), 인천종합에너지(91.13점) 순으로 청렴도 점수가 높게 보임.

## 전체 종합 점수 비교



출연기관	전체 평균	인천의료원	인천연구원	인천신용보증재단	인천테크노파크	인천문화재단	인천글로벌캠퍼스 운영재단	인천여성가족재단	인천인재육성재단	인천종합에너지	인천스마트시티(주)
내부청렴도	88.10점	77.90점	93.48점	97.14점	89.05점	77.92점	80.19점	85.12점	97.14점	91.13점	91.96점
부패위험지수	85.20점	75.70점	90.37점	97.14점	86.83점	69.81점	75.97점	80.95점	94.29점	89.90점	91.07점
부패지수	91.01점	80.11점	96.58점	97.14점	91.27점	86.04점	84.42점	89.29점	100.00점	92.36점	92.86점
부패직간접 경험	100.00점	100.00점	100.00점	100.00점	100.00점	100.00점	100.00점	100.00점	100.00점	100.00점	100.00점

# 5. 내부고객\_청렴도 종합 점수 비교

- 인천광역시 출자·출연기관 전체 내부 청렴도를 구성하는 지수 중 부패지수가 91.01점으로 부패위험지수(85.20점)에 비해 5.80점 높으며, 부패위험지수를 살펴보면 업무처리권한남용이 86.48점으로 업무처리투명성 (83.92점)에 비해 2.56점 높고, 부패지수는 특혜제공이 91.96점으로 부당이익 업무처리 (90.05점)에 비해 1.91점 높게 이며, 기관별로는 인천신용보증재단이 부패위험지수(97.14점)가 가장 높고, 인천인재육성재단이 부패지수(100.00점)가 가장 높은 청렴도를 보임.

## 전체 종합 점수 비교



# Part3. 기관별 고객만족도 조사 결과

## 제5장. 기관별 만족도 조사 결과 분석



## 제 5 장. 기관별 만족도 조사 결과분석

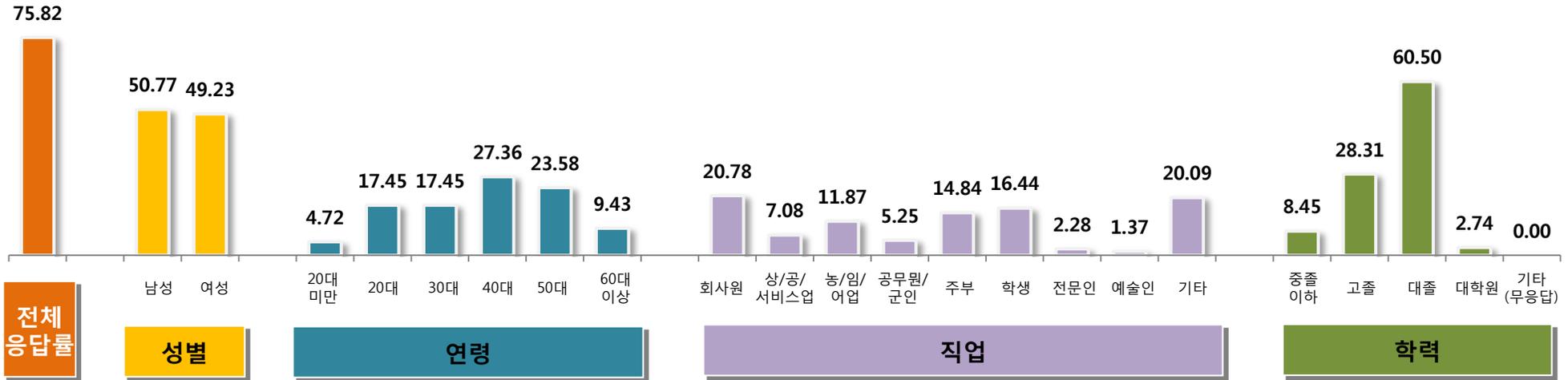
1. 인천의료원
2. 인천연구원
3. 인천신용보증재단
4. 인천테크노파크
5. 인천문화재단
6. 인천글로벌캠퍼스운영재단
7. 인천여성가족재단
8. 인천인재육성재단
9. 인천종합에너지(주)
10. 인천스마트시티(주)

# 1. 인천의료원

# 1\_1. 고객만족도 및 외부청렴도 조사 응답자 특성

## 인천의료원 고객만족도 및 외부청렴도 조사

(단위 : %)



전체 표본 : 579명 응답자 : 438명 응답률(75.82%)

구분	성별		연령						직업								학력					
	남성	여성	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상	회사원	상/공/서비스업	농/임/어업	공무원/군인	주부	학생	전문인	예술인	기타	중졸 이하	고졸	대졸	대학원	기타 (무응답)
응답자 수(명)	222	216	21	76	76	120	103	41	91	31	52	23	65	72	10	6	88	37	124	265	12	0
응답률 (%)	50.77	49.23	4.72	17.45	17.45	27.36	23.58	9.43	20.78	7.08	11.87	5.25	14.84	16.44	2.28	1.37	20.09	8.45	28.31	60.50	2.74	0.00

# 1\_2. PCSI 종합 결과

- 인천의료원 전체 고객만족도(PCSI)는 82.48점으로 나타남.
- 인천의료원 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 전반적 만족이 85.06점으로 가장 높고, 다음으로 사회적 만족 82.23점, 서비스 만족 80.14점 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질(82.72점)이 가장 높고, 다음은 상품품질(81.87점), 환경품질(75.84점) 순임.
- 성과지수에서는 사회성과가 78.34점으로, 기관성과(78.23점) 대비 0.11점 높게 나타남.

## PCSI 종합 결과

### 품질지수

편의성	84.97점
전문성	82.55점
정보제공	81.87점
혁신성	78.10점

상품품질  
**81.87점**

대응성	83.83점
정확성	82.82점
지원성	83.69점
공감성	80.53점

전달품질  
**82.72점**

심미성	85.04점
편리성	66.64점

환경품질  
**75.84점**

### 만족지수

**PCSI**  
**82.48점**

전반적 만족  
**85.06점**

절대만족	86.59 점
상대만족	85.85 점
감정만족	82.75 점

서비스 만족  
**80.14점**

상품만족	81.87 점
전달만족	82.72 점
환경만족	75.84 점

사회적 만족  
**82.23점**

청렴성	81.00 점
공익성	81.60 점
안전성	84.10 점

### 성과지수

기관성과  
**78.23점**

신뢰	78.98점
지지	77.02점
인식전환	78.71점

사회성과  
**78.34점**

국민행복	79.18점
국가발전	77.49점

# 1\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 f. 업무처리의 신속정확성과 h.문의, 요구 응대태도(10.50%) > e. 담당직원의 친절성(10.47%) > j. 방문 및 면담통화의 편리성(10.44%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보(85.04점) > a. 업무서비스(84.97점) > e.담당직원의 친절성(83.83점) 순으로 나타남.

## 서비스 만족 세부항목

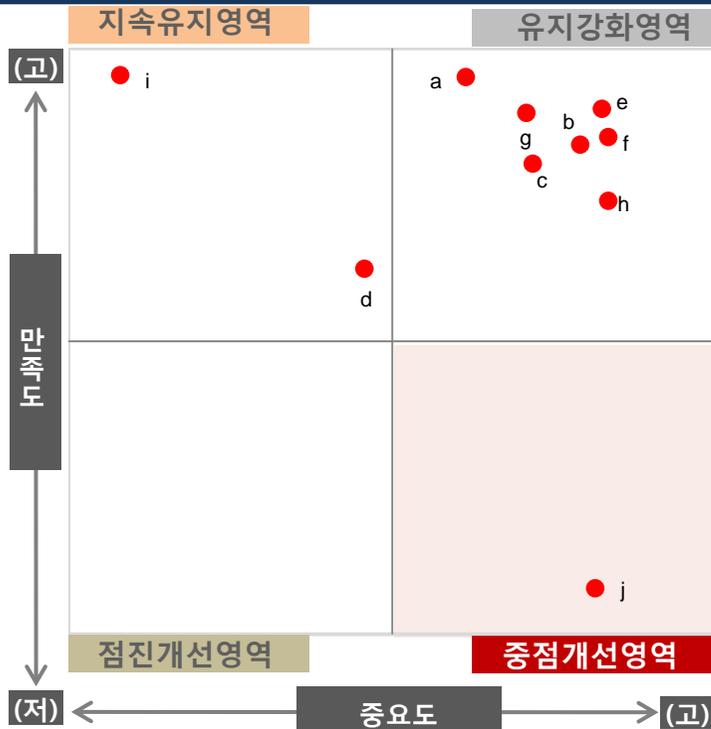
차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		80.14
a. 업무서비스	9.84	84.97
b. 담당직원의 전문성	10.37	82.55
c. 업무관련 정보제공	10.15	81.87
d. 서비스환경개선노력	9.37	78.1
e. 담당직원의 친절성	10.47	83.83
f. 업무처리의 신속정확성	10.50	82.82
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.12	83.69
h. 문의,요구 응대태도	10.50	80.53
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	8.24	85.04
j. 방문 및 면담통화의 편리성	10.44	66.64

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

# 1\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(2/2)

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "j. 방문 및 면담통화의 편리성"는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 **중점적으로 개선** 노력이 필요함.
- "d. 서비스 환경개선 노력", "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보"는 중요도와 만족도가 낮게 나타나 **지속유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.
- "a. 업무서비스", "b. 담당직원의 전문성", "c. 업무관련 정보제공", "e. 담당직원의 친절성", "f. 업무처리의 신속정확성", "g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내", "h.문의,요구 응대태도"는 는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.
- 점진개선영역 해당항목 없음.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

j. 방문 및 면담통화의 편리성

### III. 지속 유지 영역

d. 서비스환경개선노력  
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보

### II. 점진 개선 영역

(Empty box for item description)

### IV. 유지 강화 영역

a. 업무서비스  
b. 담당직원의 전문성  
c. 업무관련 정보제공  
e. 담당직원의 친절성  
f. 업무처리의 신속정확성  
g. 불만,이의사항의 신청 방법  
이나 절차 안내  
h. 문의,요구 응대태도

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

- 인천의료원의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '업무 프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대', '접점 서비스 향상을 위한 환경 개선' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약

### 과제.1

업무 프로세스 개선을 통한  
고객 편의성 증대

### 과제.2

접점 서비스 향상을 위한  
환경개선

## 개선방향

1

### • 업무 프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대

- ✓ 고객 편익 증진 및 불만사항 해결
- ✓ 고객의 수요를 반영한 수요자 중심의 지원 추진
- ✓ 구성원에 대한 내부 교육, 의사소통 채널을 통한 고객만족 마인드 전파

2

### • 접점 서비스 개선을 통한 고객 만족도 제고

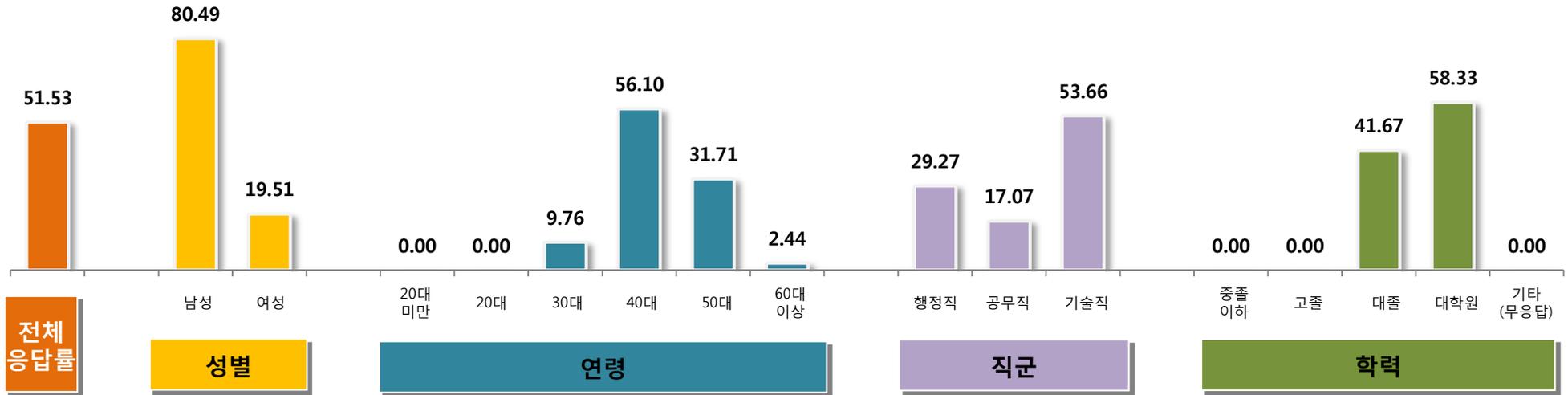
- ✓ 대면(민원 창구 등) 및 비대면(전화, 온라인) 접점에 대한 서비스 품질 평가 및 개선 유도
- ✓ 구성원이 고객 중심적 사고와 업무를 하도록 유도하는 평가 체계를 구축함

## 2. 인천연구원

# 2\_1. 고객만족도 및 외부청렴도 조사 응답자 특성

## 인천연구원 고객만족도 및 외부청렴도 조사

(단위 : %)



전체 표본 : 163명 응답자 : 84명 응답률(51.53%)

구분	성별		연령						직군			학력				
	남성	여성	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상	행정직	공무직	기술직	중졸 이하	고졸	대졸	대학원	기타 (무응답)
응답자수 (명)	68	16	0	0	8	47	27	2	25	14	45	0	0	35	49	0
응답률 (%)	80.49	19.51	0.00	0.00	9.76	56.10	31.71	2.44	29.27	17.07	53.66	0.00	0.00	41.67	58.33	0.00

## 2\_2. PCSI 종합 결과

- 인천연구원 전체 고객만족도(PCSI)는 87.44점으로 나타남.
- 인천연구원 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족이 89.43점으로 가장 높고, 다음으로 서비스 만족 87.75점, 전반적 만족 85.13점 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 환경품질(89.20점)이 가장 높고, 다음은 전달품질(88.15점), 상품품질(85.89점) 순임.
- 성과지수에서는 사회성과가 85.37점으로, 기관성과(84.20점) 대비 1.17점 높게 나타남.

### PCSI 종합 결과

#### 품질지수

편의성	81.18점
전문성	89.20점
정보제공	88.85점
혁신성	84.32점

상품품질  
**85.89점**

대응성	93.03점
정확성	90.24점
지원성	81.18점
공감성	88.15점

전달품질  
**88.15점**

심미성	86.41점
편리성	91.99점

환경품질  
**89.20점**

#### 만족지수

**PCSI**  
**87.44점**

전반적 만족  
**85.13점**

절대만족	85.71 점
상대만족	83.62 점
감정만족	86.06 점

서비스 만족  
**87.75점**

상품만족	85.89 점
전달만족	88.15 점
환경만족	89.20 점

사회적 만족  
**89.43점**

청렴성	90.94 점
공익성	88.85 점
안전성	88.50 점

#### 성과지수

기관성과  
**84.20점**

신뢰	84.32점
지지	84.32점
인식전환	83.97점

사회성과  
**85.37점**

국민행복	85.02점
국가발전	85.71점

## 2\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 > b. 담당직원의 전문성(10.35%) > e. 담당직원의 친절성(10.22%) > f. 업무처리의 신속정확성, h. 문의,요구 응대태도(10.06%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(93.03점) > j. 방문 및 면담통화의 편리성(91.99점) > f. 업무처리의 신속정확성(90.24점) 순으로 나타남.

### 서비스 만족 세부항목

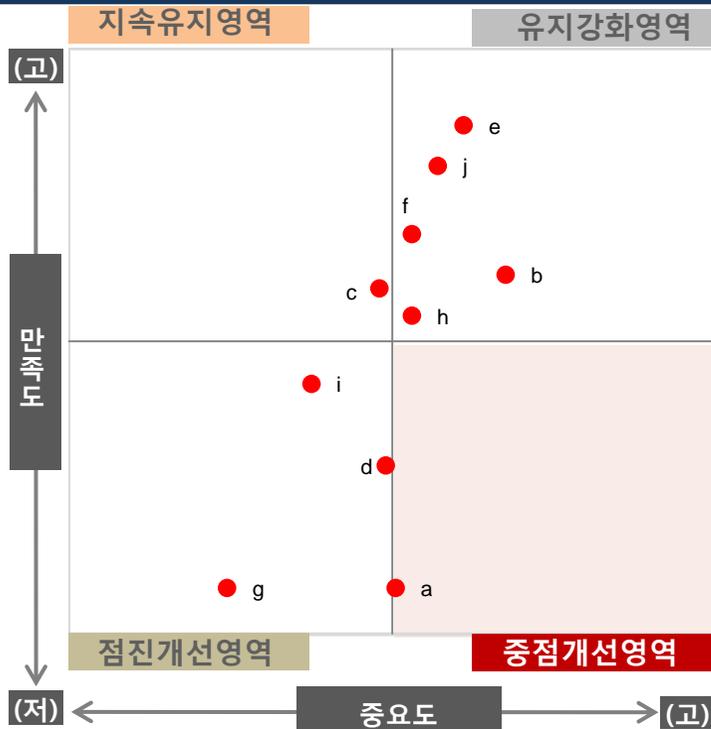
차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		87.75
a. 업무서비스	10.01	81.18
b. 담당직원의 전문성	10.35	89.2
c. 업무관련 정보제공	9.96	88.85
d. 서비스환경개선노력	9.98	84.32
e. 담당직원의 친절성	10.22	93.03
f. 업무처리의 신속정확성	10.06	90.24
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	9.49	81.18
h. 문의,요구 응대태도	10.06	88.15
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	9.75	86.41
j. 방문 및 면담통화의 편리성	10.14	91.99

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

## 2\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(2/2)

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "d. 서비스 환경개선 노력", "g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내", "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보"는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요한 것으로 나타남.
- "a. 업무서비스"는 중요도는 높고 만족도가 낮아 향후 **중점 개선** 노력이 필요한 것으로 나타남.
- "c. 업무관련 정보제공"는 중요도는 높고 만족도는 낮아 **지속유지** 노력이 필요한 것으로 나타남.
- "b. 담당직원의 전문성", "e. 담당직원의 친절성", "f. 업무처리의 신속정확성", "h. 문의, 요구 응대태도", "j. 방문 및 면담통화의 편리성"는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

### 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



#### I. 중점 개선 영역

- a. 업무서비스

#### II. 점진 개선 영역

- d. 서비스환경개선노력
- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내
- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보

#### III. 지속 유지 영역

- c. 업무관련 정보제공

#### IV. 유지 강화 영역

- b. 담당직원의 전문성
- e. 담당직원의 친절성
- f. 업무처리의 신속정확성
- h. 문의,요구 응대태도
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도 ↓ 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도 ↓ 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도 ↑ 중요도 ↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도 ↑ 중요도 ↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

- 인천연구원의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '고객만족 활동을 위한 서비스 및 프로세스 관리', '고객지향적 직원 육성', '고객의 수요를 반영한 수요자 중심의 연구 추진' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

### 기관 주요 핵심 과제 요약

#### 과제.1

고객만족 활동을 위한 서비스  
및 프로세스 관리

#### 과제.2

고객지향적 직원 육성  
: 인적 역량 관련 전략

#### 과제.3

고객의 수요를 반영한 수요자  
중심의 연구 추진

### 개선방향

1

#### • 고객 정보 제공 강화

- ✓ 홈페이지 관리 등 정보공개를 통해 고객지향적인 행정 프로세스의 개선이 요구되고 있음
- ✓ 고객의 Needs를 중심으로 한 정보 제공을 강화하고, 고객이 요구하는 속도를 앞서가는 서비스 제공이 필요함

2

#### • 인적 역량 관련 전략

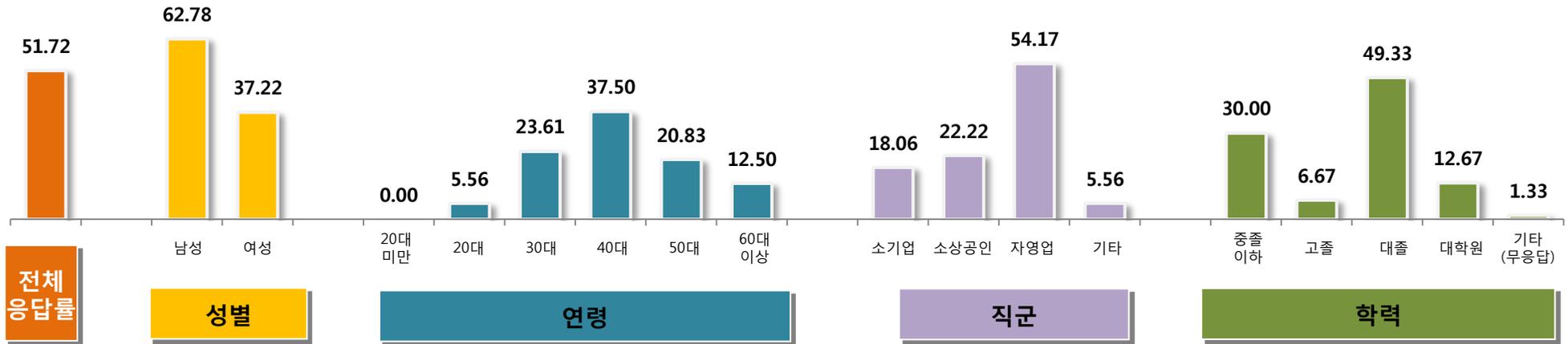
- ✓ 구성원이 고객 중심적 사고와 업무를 하도록 유도하는 평가 체계를 구축함
- ✓ 고객만족 서비스를 위한 필요 역량을 체계적으로 정의하고 개발
- ✓ 고객만족 활동을 위한 인적(서비스) 역량 배양이 요구
- ✓ 구성원에 대한 내부 교육, 의사소통 채널을 통한 고객만족 마인드 전파

# 3. 인천신용보증재단

# 3\_1. 고객만족도 및 외부청렴도 조사 응답자 특성

## 인천신용보증재단 고객만족도 및 외부청렴도 조사

(단위 : %)



전체 표본 : 290명 응답자 : 150명 응답률(51.72%)

구분	성별		연령						직군				학력				
	남성	여성	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상	소기업	소상공인	자영업	기타	중졸 이하	고졸	대졸	대학원	기타 (무응답)
응답자수 (명)	94	56	0	8	35	56	31	19	27	33	81	8	45	10	74	19	2
응답률 (%)	62.78	37.22	0.00	5.56	23.61	37.50	20.83	12.50	18.06	22.22	54.17	5.56	30.00	6.67	49.33	12.67	1.33

## 3\_2. PCSI 종합 결과

- 인천신용보증재단 전체 고객만족도(PCSI)는 89.42점으로 나타남.
- 인천신용보증재단 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족 지수 중 서비스 만족이 89.57점으로 가장 높고, 전반적 만족과 사회적만족이 89.35점으로 동일 순위
- 만족 지수에 영향을 주는 품질지수에서는 상품품질(90.82점)이 가장 높고, 다음은 전달품질(90.67점), 환경품질(87.20점) 순임.
- 성과지수에서는 기관성과가 87.50점으로, 사회성과(83.43점) 대비 4.07점 높게 나타남.

### PCSI 종합 결과

#### 품질지수

편의성	90.87점
전문성	92.06점
정보제공	90.08점
혁신성	90.28점

상품품질  
**90.82점**

대응성	92.26점
정확성	90.08점
지원성	90.87점
공감성	89.48점

전달품질  
**90.67점**

심미성	84.52점
편리성	89.88점

환경품질  
**87.20점**

#### 만족지수

**PCSI**  
**89.42점**

전반적 만족  
**89.35점**

절대만족	92.46 점
상대만족	87.70 점
감정만족	87.90 점

서비스 만족  
**89.57점**

상품만족	90.82 점
전달만족	90.67 점
환경만족	87.20 점

사회적 만족  
**89.35점**

청렴성	89.88 점
공익성	88.49 점
안전성	89.68 점

#### 성과지수

기관성과  
**87.50점**

신뢰	87.70점
지지	86.11점
인식전환	88.69점

사회성과  
**83.43점**

국민행복	82.54점
국가발전	84.33점

### 3\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 > f. 업무처리의 신속정확성(10.45%) > e. 담당직원의 친절성(10.18%) > b.담당직원의 전문성, j. 방문 및 면담통화의 편리성(10.14%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(92.26점) > b.담당직원의 전문성(92.06점) > c.업무관련 정보제공(91.35점) 순으로 나타남.

#### 서비스 만족 세부항목

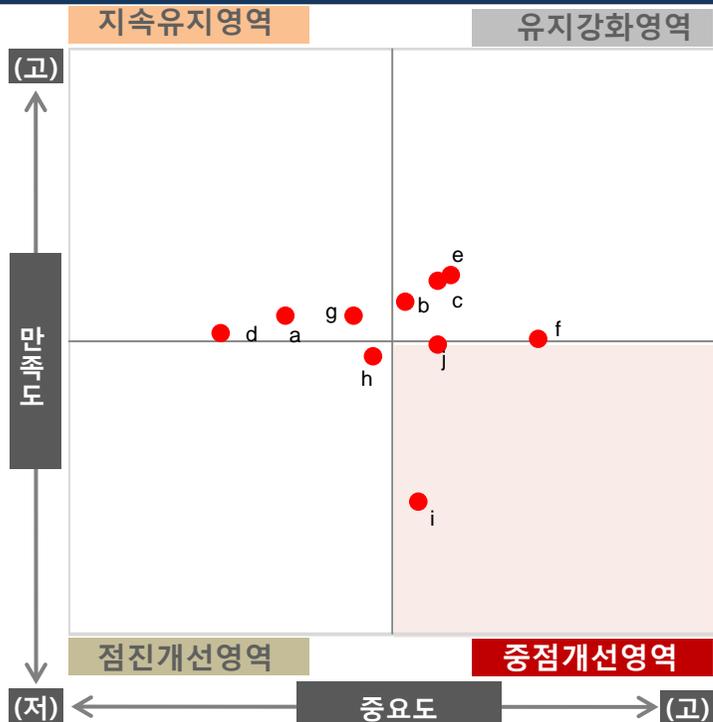
차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		89.57
a. 업무서비스	9.67	90.87
b. 담당직원의 전문성	10.14	92.06
c. 업무관련 정보제공	10.04	91.35
d. 서비스환경개선노력	9.47	90.28
e. 담당직원의 친절성	10.18	92.26
f. 업무처리의 신속정확성	10.45	90.08
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	9.88	90.87
h. 문의,요구 응대태도	9.94	89.48
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	10.08	84.52
j. 방문 및 면담통화의 편리성	10.14	89.88

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

# 3\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(2/2)

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "h. 문의, 요구 응대태도"는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요한 것으로 나타남.
- "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보", "j. 방문 및 면담통화의 편리성"중요도는 높고 만족도가 낮아 향후 **중점 개선** 노력이 필요한 것으로 나타남.
- "a. 업무서비스", "d. 서비스 환경개선 노력", "g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내"는 중요도는 높고 만족도는 낮아 **지속유지** 노력이 필요한 것으로 나타남.
- "b. 담당직원의 전문성", "c. 업무관련 정보제공", "e. 담당직원의 친절성", "f. 업무처리의 신속정확성"는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

### II. 점진 개선 영역

- h. 문의,요구 응대태도

### III. 지속 유지 영역

- a. 업무서비스
- d. 서비스환경개선노력
- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내

### IV. 유지 강화 영역

- b. 담당직원의 전문성
- c. 업무관련 정보제공
- e. 담당직원의 친절성
- f. 업무처리의 신속정확성

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

- 인천신용보증재단의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '서비스 환경 개선 노력', '불만, 이의사항의 신청방법이나 절차 안내', '온라인 정보공개 및 홈페이지 정보' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약

## 개선방향

### 과제.1

점점 서비스 향상을 위한 환경 개선

### 과제.2

업무 프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대

### 과제.3

고객에 대한 정보 제공 강화

1

#### • 고객 중심의 서비스 및 정보제공

- ✓ 지원사업의 경우 처리 결과의 정확성과 신속성에 대한 고객의 요구가 있으며, 서류절차의 간소화 및 처리 기간 단축을 통한 업무 처리 노력이 필요.
- ✓ 홈페이지 등을 통한 정보 제공루트 뿐 아니라 다양한 채널을 통한 구성원이 필요한 유용한 정보를 제공하기 위한 노력도 요구되고 있음

2

#### • 업무관련 프로세스 및 서비스 환경개선노력을 통한 혁신성 강화

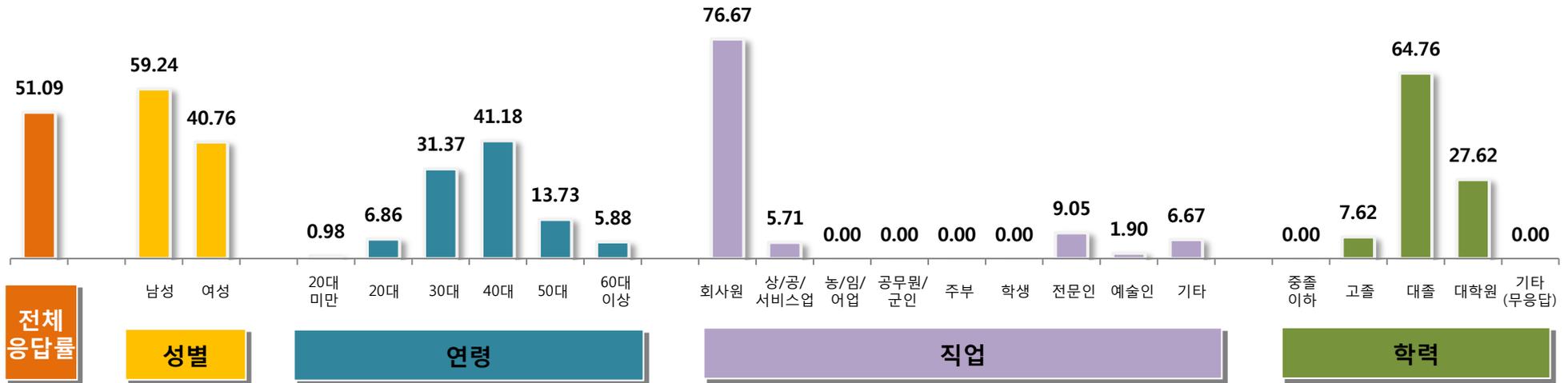
- ✓ 구성원들에게 고객만족 서비스를 위한 역량을 발휘할 수 있도록 문화 및 제도를 운영함
- ✓ 폭넓은 수혜고객 확대를 위해 적극적인 홍보활동 강화가 필요하며, 자금지원 상담 시 체계적인 정보제공 및 고객맞춤형 컨설팅 제공으로 고객만족도 개선을 위한 모색이 필요함

## 4. 인천테크노파크

# 4\_1. 고객만족도 및 외부청렴도 조사 응답자 특성

## 인천테크노파크 고객만족도 및 외부청렴도 조사

(단위 : %)



전체 표본 : 411명 응답자 : 210명 응답률(51.09%)

구분	성별		연령						직업									학력				
	남성	여성	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상	회사원	상/공/서비스업	농/임/어업	공무원/군인	주부	학생	전문인	예술인	기타	중졸 이하	고졸	대졸	대학원	기타 (무응답)
응답자 수(명)	124	86	2	14	66	86	29	12	161	12	0	0	0	0	19	4	14	0	16	136	58	0
응답률 (%)	59.24	40.76	0.98	6.86	31.37	41.18	13.73	5.88	76.67	5.71	0.00	0.00	0.00	0.00	9.05	1.90	6.67	0.00	7.62	64.76	27.62	0.00

## 4\_2. PCSI 종합 결과

- 인천테크노파크 전체 고객만족도(PCSI)는 90.45점으로 나타남.
- 인천테크노파크 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족이 90.85점으로 가장 높고, 다음으로 서비스 만족(90.27점), 전반적 만족(90.24점) 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질(91.49점)이 가장 높고, 다음은 상품품질(89.67점), 환경품질(89.64점) 순임.
- 성과지수에서는 기관성과가 (88.89점)으로, 사회성과(86.13점) 대비 2.76점 높게 나타남.

### PCSI 종합 결과

#### 품질지수

편의성	90.76점
전문성	90.20점
정보제공	89.36점
혁신성	88.38점

상품품질  
**89.67점**

대응성	92.72점
정확성	91.04점
지원성	89.08점
공감성	93.14점

전달품질  
**91.49점**

심미성	88.10점
편리성	91.18점

환경품질  
**89.64점**

#### 만족지수

**PCSI**  
**90.45점**

전반적 만족  
**90.24점**

절대만족	95.28 점
상대만족	89.98 점
감정만족	91.14 점

서비스 만족  
**90.27점**

상품만족	89.67 점
전달만족	91.49 점
환경만족	89.64 점

사회적 만족  
**90.85점**

청렴성	90.20 점
공익성	90.76 점
안전성	91.60 점

#### 성과지수

기관성과  
**88.89점**

신뢰	88.94점
지지	88.52점
인식전환	89.22점

사회성과  
**86.13점**

국민행복	85.43점
국가발전	86.83점

## 4\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 j. 방문 및 면담통화의 편리성(10.22%), b. 담당직원의 친절성(10.16%) > a.업무서비스, b.담당직원의 전문성, c. 업무 관련 정보제공, d.서비스환경 개선노력(10.05%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 h.문의,요구 응대태도(93.14점) > e. 담당직원의 친절성(92.72점) > j. 방문 및 면담통화의 편리성(91.18점) 순으로 나타남.

### 서비스 만족 세부항목

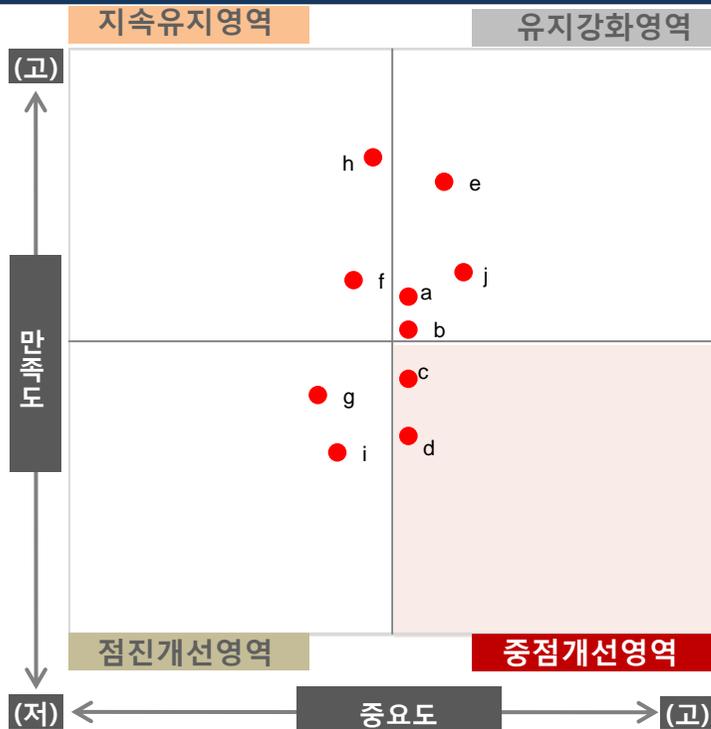
차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		90.27
a. 업무서비스	10.05	90.76
b. 담당직원의 전문성	10.05	90.20
c. 업무관련 정보제공	10.05	89.36
d. 서비스환경개선노력	10.05	88.38
e. 담당직원의 친절성	10.16	92.72
f. 업무처리의 신속정확성	9.88	91.04
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	9.77	89.08
h. 문의,요구 응대태도	9.94	93.14
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	9.83	88.10
j. 방문 및 면담통화의 편리성	10.22	91.18

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

# 4\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(2/2)

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내", "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보"는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요함.
- "c. 업무관련 정보제공", "d. 서비스 환경개선 노력"은 중요도는 높고 만족도가 낮아 향후 **중점 개선** 노력이 필요한 것으로 나타남.
- "f. 업무처리의 신속정확성", "h. 문의, 요구 응대태도"는 중요도가 높고 만족도는 낮아 **지속유지** 노력이 필요한 것으로 나타남.
- "a. 업무서비스", "b. 담당직원의 전문성", "e. 담당직원의 친절성", "j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

- c. 업무관련 정보제공
- d. 서비스환경개선노력

### II. 점진 개선 영역

- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내
- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보

### III. 지속 유지 영역

- f. 업무처리의 신속정확성
- h. 문의,요구 응대태도

### IV. 유지 강화 영역

- a. 업무서비스
- b. 담당직원의 전문성
- e. 담당직원의 친절성
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도 ↓ 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도 ↓ 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도 ↑ 중요도 ↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도 ↑ 중요도 ↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

- 인천테크노파크의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '점점 서비스 향상을 위한 환경 개선', '업무 프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대', '고객지향 인력/조직 정립' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약

## 개선방향

### 과제.1

점점 서비스 향상을 위한 환경 개선

### 과제.2

업무 프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대

### 과제.3

고객에 대한 정보 제공 강화

1

#### • 서비스 및 프로세스 관리

- ✓ 고객가치를 지속적으로 창출, 생산할 수 있는 운영체계 정립
- ✓ 고객의 Needs를 중심으로 개선방안을 도출
- ✓ 고객의 수요를 반영한 수요자 중심의 서비스로 개선
- ✓ 고객에 대한 실효적인 서비스 제공을 위한 방안 마련

2

#### • 서비스 및 업무 프로세스 관리

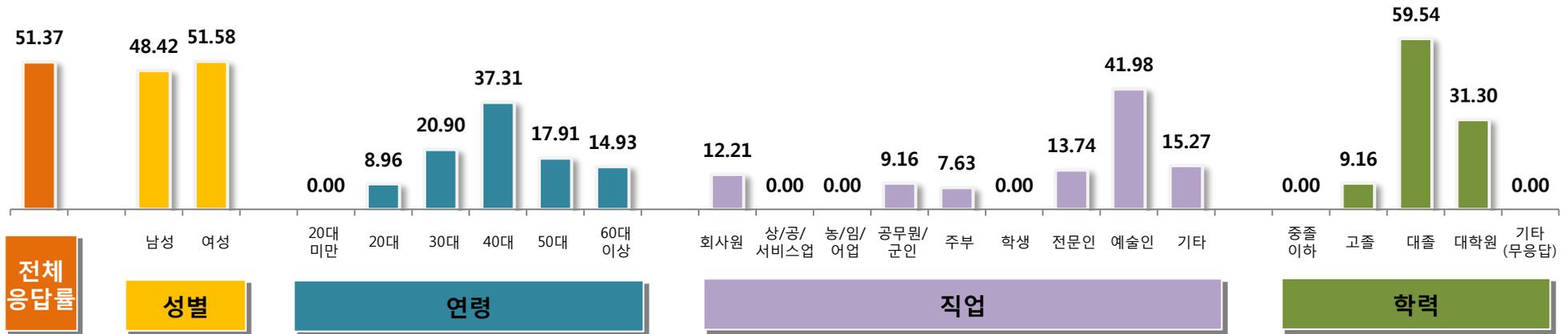
- ✓ 업무 프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대
- ✓ 업무 처리의 신속성, 정확성을 위한 고객만족 가치를 제고
- ✓ 고객가치를 지속적으로 창출, 생산할 수 있는 운영체계 정립
- ✓ 고객에 대한 실효적인 서비스 공급 제공방안에 대한 모색 노력이 필요

## 5. 인천문화재단

# 5\_1. 고객만족도 및 외부청렴도 조사 응답자 특성

## 인천문화재단 고객만족도 및 외부청렴도 조사

(단위 : %)



전체 표본 : 255명 응답자 : 131명 응답률(51.37%)

구분	성별		연령						직업								학력					
	남성	여성	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상	회사원	상/공/서비스업	농/임/어업	공무원/군인	주부	학생	전문인	예술인	기타	중졸 이하	고졸	대졸	대학원	기타(무응답)
응답자 수(명)	63	68	0	12	27	49	23	20	16	0	0	12	10	0	18	55	20	0	12	78	41	0
응답률 (%)	48.42	51.58	0.00	8.96	20.90	37.31	17.91	14.93	12.21	0.00	0.00	9.16	7.63	0.00	13.74	41.98	15.27	0.00	9.16	59.54	31.30	0.00

# 5\_2. PCSI 종합 결과

- 인천문화재단 전체 고객만족도(PCSI)는 80.61점으로 나타남.
- 인천문화재단 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 서비스 만족이 81.86점으로 가장 높고, 다음으로 전반적 만족 81.52점, 사회적 만족 78.46점 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질(83.74점)이 가장 높고, 다음은 환경품질(81.24점), 상품품질(80.60점) 순임.
- 성과지수에서는 기관성과가 79.89점으로, 사회성과(78.14점) 대비 1.75점 높게 나타남.

## PCSI 종합 결과

### 품질지수

편의성	78.89점
전문성	84.01점
정보제공	82.09점
혁신성	77.40점

상품품질  
**80.60점**

대응성	86.99점
정확성	82.09점
지원성	81.66점
공감성	84.22점

전달품질  
**83.74점**

심미성	76.97점
편리성	85.50점

환경품질  
**81.24점**

### 만족지수

**PCSI**  
**80.61점**

전반적 만족  
**81.52점**

절대만족	82.09 점
상대만족	79.74 점
감정만족	82.73 점

서비스 만족  
**81.86점**

상품만족	80.60 점
전달만족	83.74 점
환경만족	81.24 점

사회적 만족  
**78.46점**

청렴성	78.04 점
공익성	77.83 점
안전성	79.53 점

### 성과지수

기관성과  
**79.89점**

신뢰	79.53점
지지	79.53점
인식전환	80.60점

사회성과  
**78.14점**

국민행복	78.04점
국가발전	78.25점

## 5\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(10.73%) > f. 업무처리의 신속정확성(10.53%) > h. 문의, 요구 응대태도(10.43%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(86.99점), > j. 방문 및 면담통화의 편리성(85.50점) > h. 문의, 요구 응대태도(84.22점) 순으로 나타남.

### 서비스 만족 세부항목

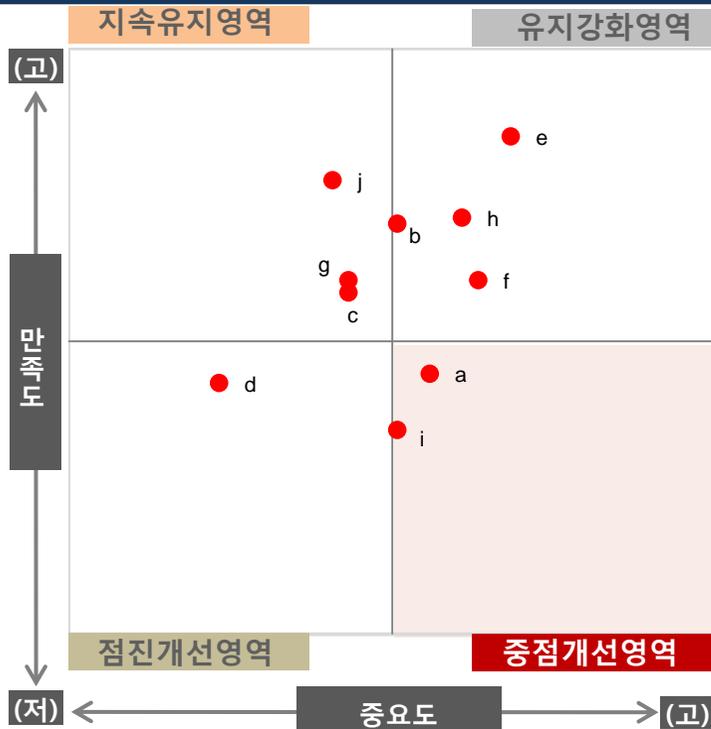
차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		81.86
a. 업무서비스	10.23	78.89
b. 담당직원의 전문성	10.03	84.01
c. 업무관련 정보제공	9.73	82.09
d. 서비스환경개선노력	8.93	78.57
e. 담당직원의 친절성	10.73	86.99
f. 업무처리의 신속정확성	10.53	82.09
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	9.73	81.66
h. 문의,요구 응대태도	10.43	84.22
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	10.03	76.97
j. 방문 및 면담통화의 편리성	9.63	85.50

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

# 5\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(2/2)

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "d. 서비스 환경개선 노력"은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요함.
- "a. 업무서비스", "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보"는 중요도가 높고 만족도가 낮아 향후 **중점 개선** 노력이 필요한 것으로 나타남.
- "c. 업무관련 정보제공", "g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내", "j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 중요도는 높고 만족도는 낮아 **지속유지** 노력이 필요한 것으로 나타남.
- "b. 담당직원의 전문성", "e. 담당직원의 친절성", "f. 업무처리의 신속정확성", "h. 문의, 요구 응대태도"는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

- a. 업무서비스
- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보

### III. 지속 유지 영역

- c. 업무관련 정보제공
- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

### II. 점진 개선 영역

- d. 서비스환경개선노력

### IV. 유지 강화 영역

- b. 담당직원의 전문성
- e. 담당직원의 친절성
- f. 업무처리의 신속정확성
- h. 문의,요구 응대태도

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

- 인천문화재단의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '고객의 수요를 반영한 수요자 중심의 지원 추진', '고객에 대한 정보 제공 강화' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약

### 과제.1

고객의 수요를 반영한 수요자 중심의 지원 추진

### 과제.2

고객에 대한 정보 제공 강화

## 개선방향

1

- 고객 중심의 업무서비스 개선을 통한 편의성 제공
  - ✓ 지역주민들에 대한 실효적인 서비스 공급 제공방안 개선
  - ✓ 고객 참여와 공동 결정을 통한 고객만족

2

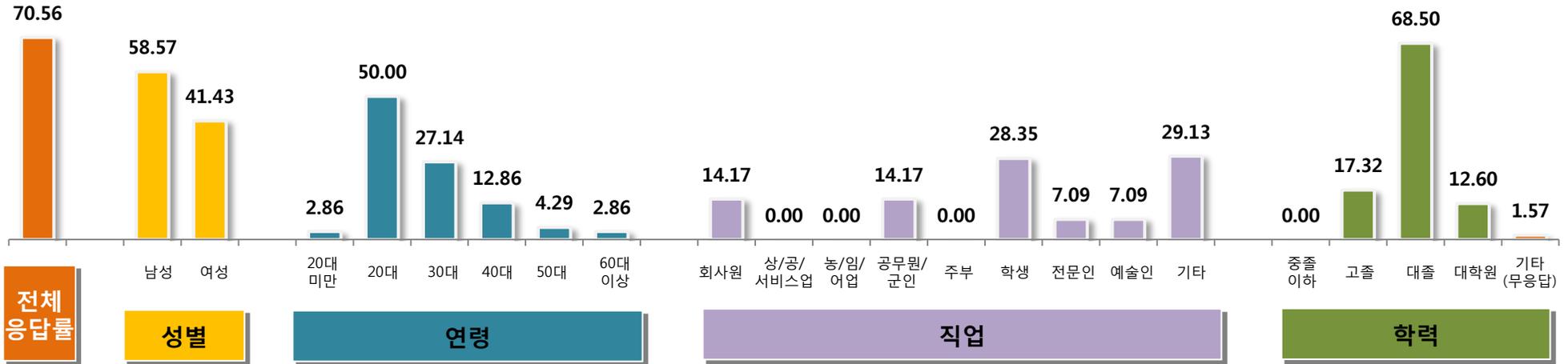
- 수요자 중심의 지원 전략
  - ✓ 고객만족 서비스를 위한 필요 역량을 체계적으로 정의하고 개발함
  - ✓ 고객만족 활동을 위한 인적(서비스) 역량 배양이 요구
  - ✓ 작품 선정을 위한 직원 및 심사위원의 전문성, 예술성 강화
  - ✓ 최선을 다한 결과라는 평가를 받을 수 있는 서비스 제공

## 6. 인천글로벌캠퍼스운영재단

# 6\_1. 고객만족도 및 외부청렴도 조사 응답자 특성

## 인천글로벌캠퍼스운영재단 고객만족도 및 외부청렴도 조사

(단위 : %)



전체 표본 : 255명 응답자 : 131명 응답률(51.37%)

구분	성별		연령						직업								학력					
	남성	여성	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상	회사원	상/공 서비스업	농/임/어업	공무원/군인	주부	학생	전문인	예술인	기타	중졸 이하	고졸	대졸	대학원	기타 (무응답)
응답자 수(명)	74	53	4	64	34	16	5	4	18	0	0	18	0	36	9	9	37	0	22	87	16	2
응답률 (%)	58.57	41.43	2.86	50.00	27.14	12.86	4.29	2.86	14.17	0.00	0.00	14.17	0.00	28.35	7.09	7.09	29.13	0.00	17.32	68.50	12.60	1.57

## 6\_2. PCSI 종합 결과

- 인천글로벌캠퍼스운영재단 전체 고객만족도(PCSI)는 70.03점으로 나타남.
- 인천글로벌캠퍼스운영재단 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 서비스 만족이 71.58점으로 가장 높고, 사회적 만족 70.00점, 전반적 만족 68.50점 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 환경품질(75.71점)이 가장 높고, 다음은 전달품질(71.38점), 상품품질(67.65점) 순임.
- 성과지수에서는 사회성과가 74.18점으로, 기관성과(67.41점) 대비 6.77점 높게 나타남.

### PCSI 종합 결과

#### 품질지수

편의성	68.37점
전문성	66.94점
정보제공	69.39점
혁신성	65.92점

상품품질  
**67.65점**

대응성	71.63점
정확성	72.65점
지원성	70.20점
공감성	71.02점

전달품질  
**71.38점**

심미성	75.92점
편리성	75.51점

환경품질  
**75.71점**

#### 만족지수

**PCSI**  
**70.03점**

전반적 만족  
**68.50점**

절대만족	69.59 점
상대만족	66.94 점
감정만족	68.98 점

서비스 만족  
**71.58점**

상품만족	67.65 점
전달만족	71.38 점
환경만족	75.71 점

사회적 만족  
**70.00점**

청렴성	69.80 점
공익성	68.98 점
안전성	71.22 점

#### 성과지수

기관성과  
**67.41점**

신뢰	67.76점
지지	67.35점
인식전환	67.14점

사회성과  
**74.18점**

국민행복	74.69점
국가발전	73.67점

## 6\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 j. 방문 및 면담통화의 편리성(10.13%) > h. 문의,요구 응대태도(10.10%) > a. 업무서비스, b. 담당직원의 전문성, f. 업무처리의 신속정확성 (10.08%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보(75.92점) > j. 방문 및 면담통화의 편리성(75.51점) > f. 업무처리의 신속정확성 (72.65점) 순으로 나타남.

### 서비스 만족 세부항목

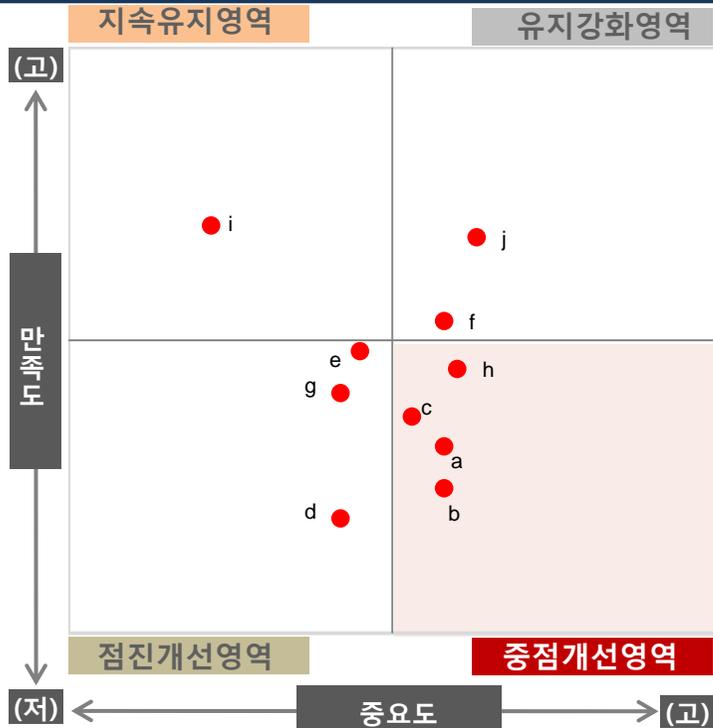
차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		71.58
a. 업무서비스	10.08	68.37
b. 담당직원의 전문성	10.08	66.94
c. 업무관련 정보제공	10.03	69.39
d. 서비스환경개선노력	9.92	65.92
e. 담당직원의 친절성	9.95	71.63
f. 업무처리의 신속정확성	10.08	72.65
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	9.92	70.20
h. 문의,요구 응대태도	10.10	71.02
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	9.72	75.92
j. 방문 및 면담통화의 편리성	10.13	75.51

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

# 6\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(2/2)

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "d. 서비스 환경개선 노력", "e. 담당직원의 친절성", "g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내"는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요함.
- "a. 업무서비스", "b. 담당직원의 전문성", "c. 업무관련 정보제공", "h. 문의, 요구 응대태도"는 중요도가 높고 만족도가 낮아 향후 **중점 개선** 노력이 필요한 것으로 나타남.
- "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보"는 중요도가 높고 만족도는 낮아 **지속유지** 노력이 필요한 것으로 나타남.
- "f. 업무처리의 신속정확성", "j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

- a. 업무서비스
- b. 담당직원의 전문성
- c. 업무관련 정보제공
- h. 문의, 요구 응대태도

### III. 지속 유지 영역

- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보

### II. 점진 개선 영역

- d. 서비스환경개선노력
- e. 담당직원의 친절성
- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내

### IV. 유지 강화 영역

- f. 업무처리의 신속정확성
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도 ↓ 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도 ↓ 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도 ↑ 중요도 ↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도 ↑ 중요도 ↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

- 인천글로벌캠퍼스운영재단의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '점점 서비스 향상을 위한 환경 개선', '업무 프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대', '고객에 대한 정보 제공 강화' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약

### 과제.1

점점 서비스 향상을 위한  
환경 개선

### 과제.2

업무 프로세스 개선을 통한  
고객 편의성 증대

### 과제.3

고객에 대한 정보 제공 강화

## 개선방향

1

#### • 하드웨어적 개선 필요 부문

- ✓ 고객 편의시설 확충 및 유지·관리 노력 등 시설물과 관련한 개선 노력이 필요한 것으로 나타나고 있으며, 홈페이지 관리 등에 온라인 채널에 대한 지속적인 관리 노력도 요구되고 있음.
- ✓ 교통, 접근성과 관련하여 부족한 교통편에 대한 조속한 대안 마련이 필요함

2

#### • 소프트웨어적 개선 필요 부문

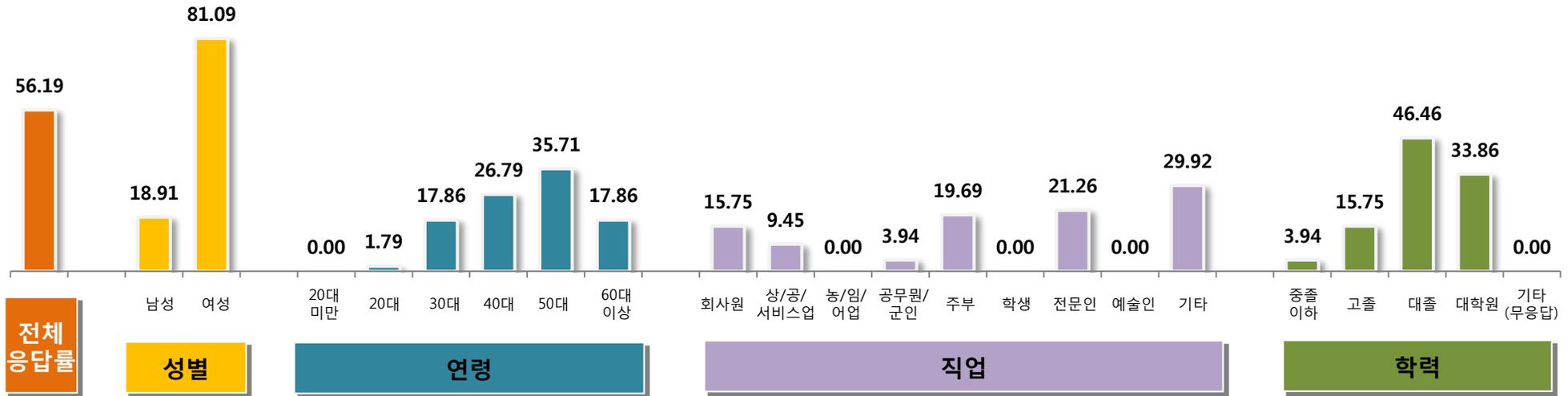
- ✓ 소통부재 해결을 위한 구성원에 대한 내부 교육, 의사소통 채널을 통한 고객만족 마인드 전파
- ✓ 구성원들에게 고객만족 서비스를 위한 역량을 발휘할 수 있도록 문화 및 제도를 운영함
- ✓ 고객불만 사항에 대한 조속한 처리 및 재발방지 대책 및 수립

# 7. 인천여성가족재단

# 7\_1. 고객만족도 및 외부청렴도 조사 응답자 특성

## 인천여성가족재단 고객만족도 및 외부청렴도 조사

(단위 : %)



전체 표본 : 226명 응답자 : 127명 응답률(56.19%)

구분	성별		연령						직업								학력					
	남성	여성	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상	회사원	상/공/서비스업	농/임/어업	공무원/군인	주부	학생	전문인	예술인	기타	중졸 이하	고졸	대졸	대학원	기타(무응답)
응답자 수(명)	24	103	0	2	23	34	45	23	20	12	0	5	25	0	27	0	38	5	20	59	43	0
응답률 (%)	18.91	81.09	0.00	1.79	17.86	26.79	35.71	17.86	15.75	9.45	0.00	3.94	19.69	0.00	21.26	0.00	29.92	3.94	15.75	46.46	33.86	0.00

## 7\_2. PCSI 종합 결과

- 인천여성가족재단 전체 고객만족도(PCSI)는 87.68점으로 나타남.
- 인천여성가족재단 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 서비스 만족이 88.03점으로 가장 높고, 다음으로 사회적 만족 87.93점, 전반적 만족 87.07점 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질이 89.22점으로 가장 높고, 다음은 상품품질(87.88점), 환경품질(86.99점) 순임.
- 성과지수에서는 기관성과가 85.20점으로, 사회성과(82.27점) 대비 2.93점 높게 나타남.

### PCSI 종합 결과

#### 품질지수

편의성	88.52점
전문성	89.03점
정보제공	87.24점
혁신성	86.73점

상품품질  
**87.88점**

대응성	93.62점
정확성	90.05점
지원성	84.44점
공감성	88.78점

전달품질  
**89.22점**

심미성	83.67점
편리성	90.31점

환경품질  
**86.99점**

#### 만족지수

**PCSI**  
**87.68점**

전반적 만족  
**87.07점**

절대만족	90.31 점
상대만족	84.44 점
감정만족	86.48 점

서비스 만족  
**88.03점**

상품만족	87.88 점
전달만족	89.22 점
환경만족	86.99 점

사회적 만족  
**87.93점**

청렴성	87.76 점
공익성	88.01 점
안전성	88.01 점

#### 성과지수

기관성과  
**85.20점**

신뢰	84.44점
지지	84.95점
인식전환	86.22점

사회성과  
**82.27점**

국민행복	82.40점
국가발전	82.14점

## 7\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(10.64%) > h. 문의, 요구 응대태도(10.41%) > f. 업무처리의 신속정확성(10.14%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(93.62점) > j. 방문 및 면담통화의 편리성(90.31점) > f. 업무처리의 신속정확성(90.04점) 순으로 나타남.

### 서비스 만족 세부항목

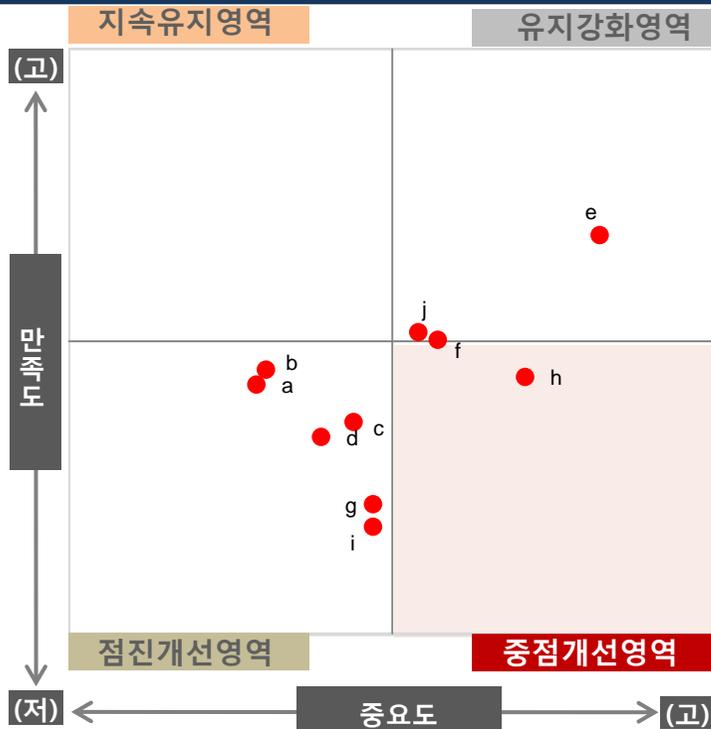
차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		88.03
a. 업무서비스	9.58	88.52
b. 담당직원의 전문성	9.61	89.03
c. 업무관련 정보제공	9.88	87.24
d. 서비스환경개선노력	9.78	86.73
e. 담당직원의 친절성	10.64	93.62
f. 업무처리의 신속정확성	10.14	90.05
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	9.94	84.44
h. 문의,요구 응대태도	10.41	88.78
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	9.94	83.67
j. 방문 및 면담통화의 편리성	10.08	90.31

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

# 7\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(2/2)

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "a. 업무서비스", "b. 담당직원의 전문성", "c. 업무관련 정보제공", "d. 서비스 환경개선 노력", "g. 불만,이의 사항의 신청 방법이나 절차 안내", "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보"는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요함.
- "h. 문의, 요구 응대태도"는 중요도가 높고 만족도가 낮아 향후 **중점 개선** 노력이 필요한 것으로 나타남.
- "e. 담당직원의 친절성", "f. 업무처리의 신속정확성", "j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.
- 지속유지영역에 해당 항목이 없음.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

h. 문의,요구 응대태도

### III. 지속 유지 영역

### II. 점진 개선 영역

a. 업무서비스  
b. 담당직원의 전문성  
c. 업무관련 정보제공  
d. 서비스환경개선노력  
g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내  
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보

### IV. 유지 강화 영역

e. 담당직원의 친절성  
f. 업무처리의 신속정확성  
j. 방문 및 면담통화의 편리성

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

- 인천여성가족재단의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '점점 서비스 향상을 위한 환경 개선', '담당직원 및 강사의 전문성 강화', '고객만족도 향상을 위한 서비스 강화' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약

## 개선방향

### 과제.1

점점 서비스 향상을 위한  
환경 개선

### 과제.2

담당직원 및 강사의 전문성 강  
화

### 과제.3

고객만족도 향상을 위한 서비스  
강화

1

#### • 서비스 및 프로세스 관리

- ✓ 고객가치를 지속적으로 창출, 생산할 수 있는 운영체계 정립
- ✓ 고객의 Needs를 중심으로 개선방안을 도출
- ✓ 고객의 수요를 반영한 수요자 중심의 서비스로 개선
- ✓ 고객에 대한 실효적인 서비스 제공을 위한 방안 마련

2

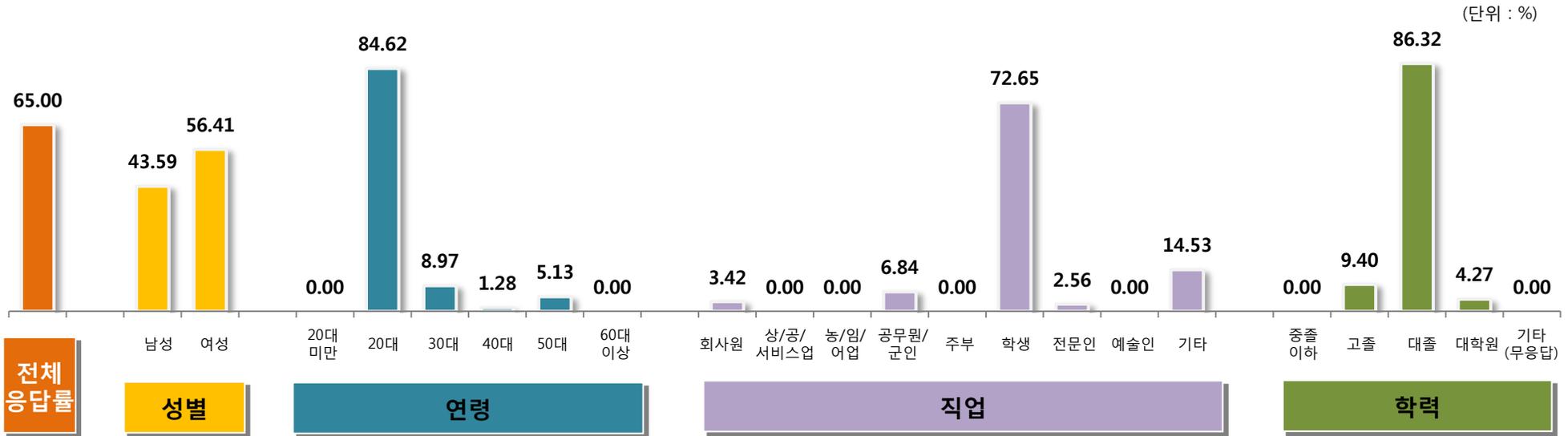
#### • 인적 역량 관련 전략

- ✓ 구성원이 고객 중심적 사고와 업무를 수행할 수 있는 평가 체계를 구축
- ✓ 고객만족 서비스를 위한 필요 역량을 체계적으로 정의하고 개발
- ✓ 고객만족 활동을 위한 인적(서비스) 역량 배양 요구
- ✓ 실효적인 교육 서비스 제공을 위한 교육의 핵심적인 가치를 명확화
- ✓ 구성원에 대한 내부 교육, 의사소통 채널을 통한 고객만족 마인드 전파

## 8. 인천인재육성재단

# 8\_1. 고객만족도 및 외부청렴도 조사 응답자 특성

## 인천인재육성재단 고객만족도 및 외부청렴도 조사



전체 표본 : 180명 응답자 : 117명 응답률(65.00%)

구분	성별		연령						직업								학력					
	남성	여성	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상	회사원	상/공/서비스업	농/임/어업	공무원/군인	주부	학생	전문인	예술인	기타	중졸 이하	고졸	대졸	대학원	기타(무응답)
응답자 수(명)	51	66	0	99	11	2	6	0	4	0	0	8	0	85	3	0	17	0	11	101	5	0
응답률 (%)	43.59	56.41	0.00	84.62	8.97	1.28	5.13	0.00	3.42	0.00	0.00	6.84	0.00	72.65	2.56	0.00	14.53	0.00	9.40	86.32	4.27	0.00

## 8\_2. PCSI 종합 결과

- 인천인재육성재단 전체 고객만족도(PCSI)는 90.51점으로 나타남.
- 인천인재육성재단 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족이 91.33점으로 가장 높고, 다음으로 전반적 만족 91.27점, 서비스 만족 88.92점 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질(90.20점)이 가장 높고, 다음은 상품품질(89.56점), 환경품질(87.00점) 순임.
- 성과지수에서는 기관성과가 91.21점으로, 사회성과(88.10점) 대비 3.11점 높게 나타남.

### PCSI 종합 결과

#### 품질지수

편의성	89.01점
전문성	90.48점
정보제공	88.28점
혁신성	90.48점

상품품질  
**89.56점**

대응성	93.04점
정확성	91.58점
지원성	86.45점
공감성	89.74점

전달품질  
**90.20점**

심미성	83.52점
편리성	90.48점

환경품질  
**87.00점**

#### 만족지수

**PCSI**  
**90.51점**

전반적 만족  
**91.27점**

절대만족	92.31 점
상대만족	87.36 점
감정만족	94.14 점

서비스 만족  
**88.92점**

상품만족	89.56 점
전달만족	90.20 점
환경만족	87.00 점

사회적 만족  
**91.33점**

청렴성	89.38 점
공익성	91.94 점
안전성	92.67 점

#### 성과지수

기관성과  
**91.21점**

신뢰	90.48점
지지	90.48점
인식전환	92.67점

사회성과  
**88.10점**

국민행복	88.28점
국가발전	87.91점

## 8\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(11.05%) > j. 방문 및 면담통화의 편리성(10.75%) > f. 업무처리의 신속정확성(10.36%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(93.04점) > f. 업무처리의 신속정확성(91.58점) > b. 담당직원의 전문성, d. 서비스환경개선노력, j. 방문 및 면담통화의 편리성(90.48점) 순으로 나타남.

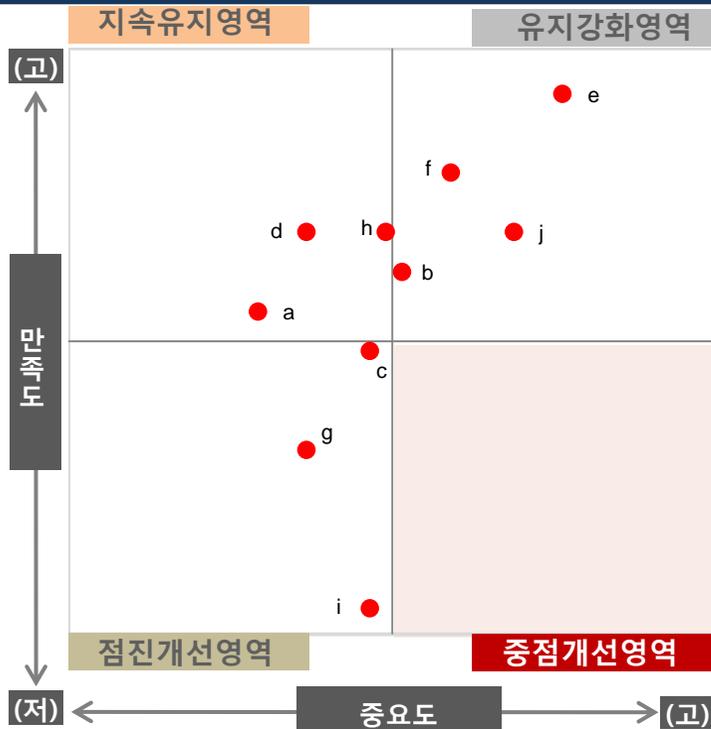
### 서비스 만족 세부항목

차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		88.92
a. 업무서비스	9.17	89.01
b. 담당직원의 전문성	9.96	90.48
c. 업무관련 정보제공	9.86	88.28
d. 서비스환경개선노력	9.47	90.48
e. 담당직원의 친절성	11.05	93.04
f. 업무처리의 신속정확성	10.36	91.58
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	9.47	86.45
h. 문의,요구 응대태도	10.06	89.74
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	9.86	83.52
j. 방문 및 면담통화의 편리성	10.75	90.48

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "c. 업무관련 정보제공", "g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내", "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보"는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요함.
- "a. 업무서비스", "d. 서비스 환경개선 노력", "h. 문의, 요구 응대태도"는 중요도가 높고 만족도는 낮아 **지속유지** 노력이 필요한 것으로 나타남.
- "b. 담당직원의 전문성", "e. 담당직원의 친절성", "f. 업무처리의 신속정확성", "j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.
- 중점개선 영역에 해당항목 없음.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

(Empty box for Item I)

### III. 지속 유지 영역

- a. 업무서비스
- d. 서비스환경개선노력
- h. 문의,요구 응대태도

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도 ↓ 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도 ↓ 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도 ↑ 중요도 ↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도 ↑ 중요도 ↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

### II. 점진 개선 영역

- c. 업무관련 정보제공
- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내
- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보

### IV. 유지 강화 영역

- b. 담당직원의 전문성
- e. 담당직원의 친절성
- f. 업무처리의 신속정확성
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

- 인천인재육성재단의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '고객에 대한 정보제공 강화', '업무 프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대', '고객지향 인력/조직 정립' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약

## 개선방향

### 과제.1

고객에 대한 정보 제공 강화

### 과제.2

업무 프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대

### 과제.3

고객지향 인력/조직 정립

1

#### • 업무관련 정보제공 프로세스 강화

- ✓ 홈페이지 등을 통한 정보 제공 루트 뿐 아니라 다양한 채널을 통해 고객이 필요로 하는 유용한 정보를 제공하기 위한 노력이 요구됨
- ✓ 고객에게 전달하고자 하는 정보가 잘 전달 되었는지 확인하기 위한 모니터링과 상시 접촉 제도 등을 통해 만족도 개선을 위한 진단이 필요함

2

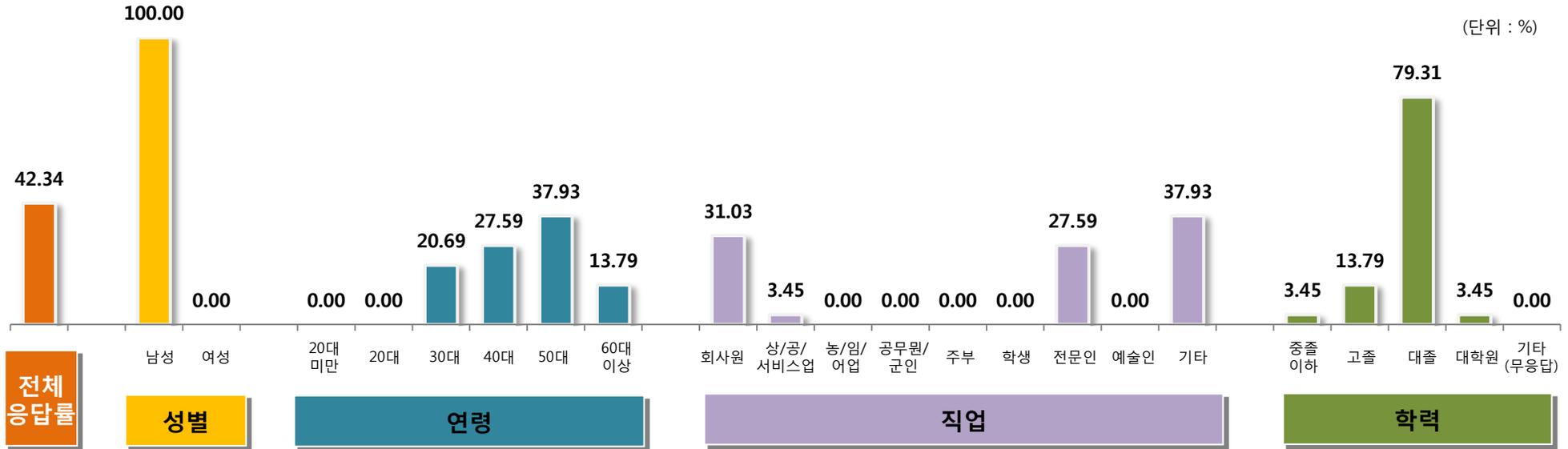
#### • 서비스 및 업무 프로세스 관리

- ✓ 업무 프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대
- ✓ 업무 처리의 신속성, 정확성을 위한 고객만족 가치를 제고
- ✓ 고객가치를 지속적으로 창출, 생산할 수 있는 운영체계 정립
- ✓ 고객에 대한 실효적인 서비스 공급 제공방안에 대한 모색 노력이 필요

## 9. 인천종합에너지(주)

# 9\_1. 고객만족도 및 외부청렴도 조사 응답자 특성

인천종합에너지(주) 고객만족도 및 외부청렴도 조사



전체 표본 : 137명 응답자 : 58명 응답률(42.34%)

구분	성별		연령						직업								학력					
	남성	여성	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상	회사원	상/공/서비스업	농/임/어업	공무원/군인	주부	학생	전문인	예술인	기타	중졸 이하	고졸	대졸	대학원	기타 (무응답)
응답자 수(명)	58	0	0	0	12	16	22	8	18	2	0	0	0	0	16	0	22	2	8	46	2	0
응답률 (%)	100.0	0.00	0.00	0.00	20.69	27.59	37.93	13.79	31.03	3.45	0.00	0.00	0.00	0.00	27.59	0.00	37.93	3.45	13.79	79.31	3.45	0.00

## 9\_2. PCSI 종합 결과

- 인천종합에너지(주) 전체 고객만족도(PCSI)는 84.89점으로 나타남.
- 인천종합에너지(주) 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 전반적 만족이 86.04점으로 가장 높고, 다음으로 서비스 만족 85.22점, 사회적 만족 83.42점 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 상품품질(86.45점)과 전달품질(86.45점)이 동일 점수로 가장 높고, 다음은 환경품질(82.76점) 순임.
- 성과지수에서는 기관성과가 82.76점으로, 사회성과(82.76점)와 동율로 나타남.

### PCSI 종합 결과

#### 품질지수

편의성	87.68점
전문성	86.21점
정보제공	86.70점
혁신성	85.22점

상품품질  
**86.45점**

대응성	87.19점
정확성	88.67점
지원성	85.22점
공감성	84.73점

전달품질  
**86.45점**

심미성	82.27점
편리성	83.25점

환경품질  
**82.76점**

#### 만족지수

**PCSI**  
**84.89점**

전반적 만족  
**86.04점**

절대만족	88.67 점
상대만족	85.22 점
감정만족	84.24 점

서비스 만족  
**85.22점**

상품만족	86.45 점
전달만족	86.45 점
환경만족	82.76 점

사회적 만족  
**83.42점**

청렴성	85.22 점
공익성	83.74 점
안전성	81.28 점

#### 성과지수

기관성과  
**82.76점**

신뢰	82.76점
지지	81.77점
인식전환	83.74점

사회성과  
**82.76점**

국민행복	82.76점
국가발전	82.76점

# 9\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 f. 업무처리의 신속정확성(10.21%) > a. 업무서비스(10.10%) > b. 담당직원의 전문성(10.06%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 f. 업무처리의 신속정확성(88.67점) > a. 업무서비스(87.68점) > e. 담당직원의 친절성(87.19점) 순으로 나타남.

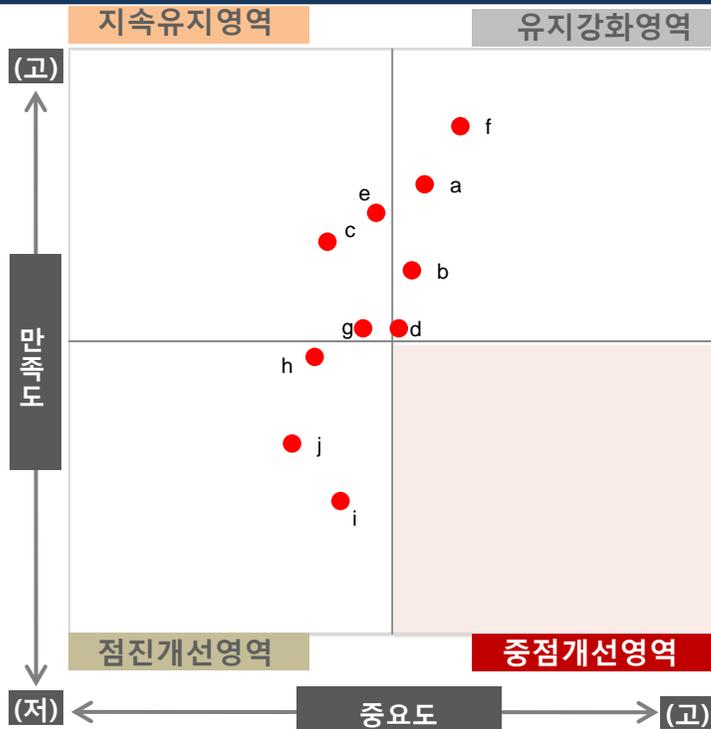
## 서비스 만족 세부항목

차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		85.22
a. 업무서비스	10.10	87.68
b. 담당직원의 전문성	10.06	86.21
c. 업무관련 정보제공	9.80	86.70
d. 서비스환경개선노력	9.91	85.22
e. 담당직원의 친절성	9.95	87.19
f. 업무처리의 신속정확성	10.21	88.67
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.02	85.22
h. 문의,요구 응대태도	9.76	84.73
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	9.84	82.27
j. 방문 및 면담통화의 편리성	9.69	83.25

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "h. 문의, 요구 응대태도", "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보", "j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요함.
- "c. 업무관련 정보제공", "e. 담당직원의 친절성", "g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내"는 중요도가 높고 만족도는 낮아 **지속유지** 노력이 필요.
- "a. 업무서비스", "b. 담당직원의 전문성", "d. 서비스 환경개선 노력", "f. 업무처리의 신속정확성"은 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.
- 중점개선 영역에 해당항목 없음.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

(Empty box for Item I)

### III. 지속 유지 영역

c. 업무관련 정보제공  
e. 담당직원의 친절성  
g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내

### II. 점진 개선 영역

h. 문의,요구 응대태도  
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보  
j. 방문 및 면담통화의 편리성

### IV. 유지 강화 영역

a. 업무서비스  
b. 담당직원의 전문성  
d. 서비스환경개선노력  
f. 업무처리의 신속정확성

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도 ↓ 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도 ↓ 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도 ↑ 중요도 ↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도 ↑ 중요도 ↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

- 인천종합에너지(주)의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '고객의 수요를 반영한 수요자 중심의 업무 추진', '고객에 대한 정보 제공 강화' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약

## 개선방향

### 과제.1

고객의 수요를 반영한  
수요자 중심의 업무 추진

### 과제.2

고객에 대한 정보 제공 강화

1

#### • 서비스 및 프로세스 관리

- ✓ 고객에 대한 실효적인 서비스 제공을 위한 방안 마련
- ✓ 고객의 Needs를 중심으로 개선방안을 도출
- ✓ 고객의 수요를 반영한 수요자 중심의 서비스로 개선
- ✓ 고객가치를 지속적으로 창출, 생산할 수 있는 운영체계 정립

2

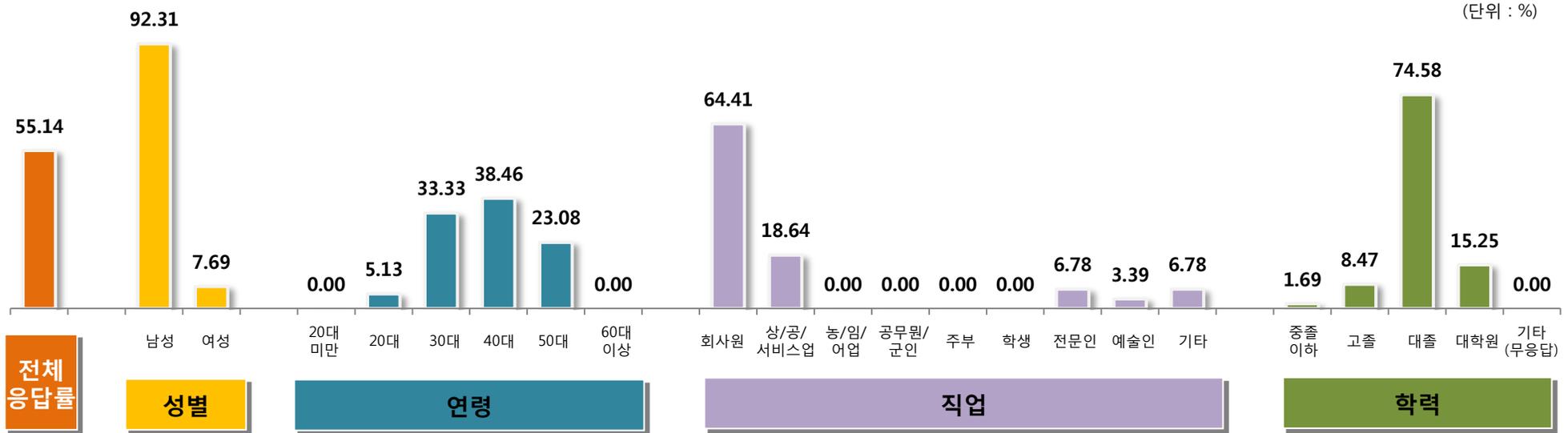
#### • 업무관련 정보제공 프로세스 강화

- ✓ 홈페이지 등을 통한 정보 제공 루트 뿐 아니라 다양한 채널을 통해 고객이 필요로 하는 유용한 정보를 제공하기 위한 노력이 요구됨
- ✓ 고객에게 전달하고자 하는 정보가 잘 전달 되었는지 확인하기 위한 모니터링과 상시 접촉 제도 등을 통해 만족도 개선을 위한 진단이 필요함

# 10. 인천스마트시티(주)

# 10\_1. 고객만족도 및 외부청렴도 조사 응답자 특성

인천스마트시티(주) 고객만족도 및 외부청렴도 조사



전체 표본 : 107명 응답자 : 59명 응답률(55.14%)

구분	성별		연령						직업								학력					
	남성	여성	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상	회사원	상/공/서비스업	농/임/어업	공무원/군인	주부	학생	전문인	예술인	기타	중졸 이하	고졸	대졸	대학원	기타(무응답)
응답자 수(명)	54	5	0	3	20	23	14	0	38	11	0	0	0	0	4	2	4	1	5	44	9	0
응답률 (%)	92.31	7.69	0.00	5.13	33.33	38.46	23.08	0.00	64.41	18.64	0.00	0.00	0.00	0.00	6.78	3.39	6.78	1.69	8.47	74.58	15.25	0.00

# 10\_2. PCSI 종합 결과

- 인천스마트시티(주) 전체 고객만족도(PCSI)는 93.54점으로 나타남.
- 인천스마트시티(주) 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족이 94.26점으로 가장 높고, 다음으로 서비스 만족 94.05점, 전반적 만족 92.31점 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질(95.33점)이 가장 높고, 다음은 환경품질(93.77점), 상품품질(93.04점) 순임.
- 성과지수에서는 기관성과가 92.67점으로, 사회성과(92.31점) 대비 0.36점 높게 나타남.

## PCSI 종합 결과

### 품질지수

편의성	91.21점
전문성	95.24점
정보제공	93.77점
혁신성	91.94점

상품품질  
**93.04점**

대응성	96.70점
정확성	95.24점
지원성	94.14점
공감성	95.24점

전달품질  
**95.33점**

심미성	93.04점
편리성	94.51점

환경품질  
**93.77점**

### 만족지수

**PCSI**  
**93.54점**

전반적 만족  
**92.31점**

절대만족	92.31 점
상대만족	90.11 점
감정만족	94.51 점

서비스 만족  
**94.05점**

상품만족	93.04 점
전달만족	95.33 점
환경만족	93.77 점

사회적 만족  
**94.26점**

청렴성	94.87 점
공익성	94.51 점
안전성	93.41 점

### 성과지수

기관성과  
**92.67점**

신뢰	93.77점
지지	93.41점
인식전환	90.84점

사회성과  
**92.31점**

국민행복	92.31점
국가발전	92.31점

# 10\_3. 고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(10.87%) > c. 업무관련 정보제공(10.39%) > j. 방문 및 면담통화의 편리성(10.35%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(96.70점) > b. 담당직원의 전문성, f. 업무처리의 신속정확성, h. 문의,요구 응대태도(95.24점) > j. 방문 및 면담통화의 편리성(94.51점) 순으로 나타남.

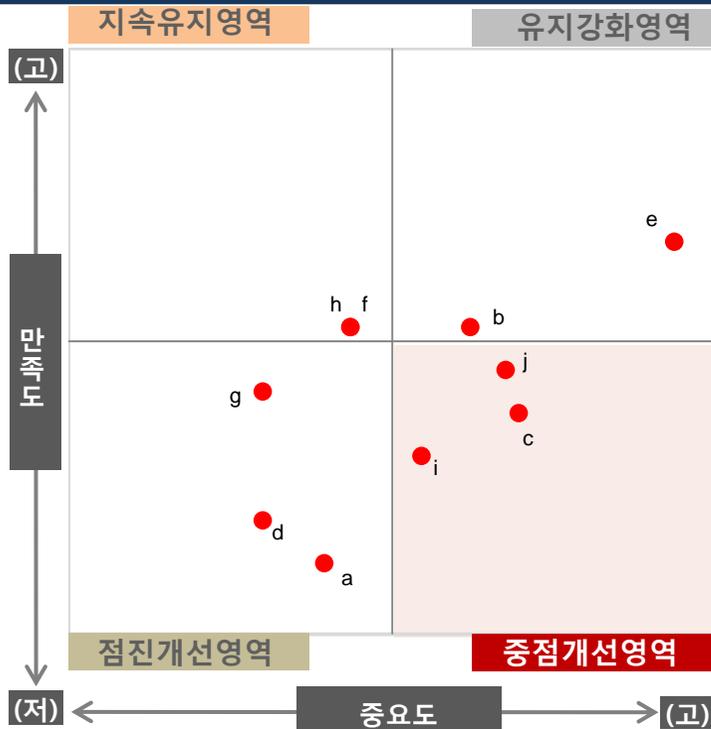
## 서비스 만족 세부항목

차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		94.05
a. 업무서비스	9.79	91.21
b. 담당직원의 전문성	10.24	95.24
c. 업무관련 정보제공	10.39	93.77
d. 서비스환경개선노력	9.60	91.94
e. 담당직원의 친절성	10.87	96.70
f. 업무처리의 신속정확성	9.87	95.24
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	9.60	94.14
h. 문의,요구 응대태도	9.87	95.24
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	10.09	93.04
j. 방문 및 면담통화의 편리성	10.35	94.51

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "a. 업무서비스", "d. 서비스 환경개선 노력", "g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내"는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요함.
- "f. 업무처리의 신속정확성", "h. 문의, 요구 응대태도"는 중요도가 높고 만족도가 낮아 향후 **중점 개선** 노력이 필요한 것으로 나타남.
- "c. 업무관련 정보제공", "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보", "j. 방문 및 면담통화의 편리성"는 중요도가 높고 만족도는 낮아 **지속유지** 노력이 필요한 것으로 나타남.
- "b. 담당직원의 전문성", "e. 담당직원의 친절성"은 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

- f. 업무처리의 신속정확성
- h. 문의,요구 응대태도

### III. 지속 유지 영역

- c. 업무관련 정보제공
- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

### II. 점진 개선 영역

- a. 업무서비스
- d. 서비스환경개선노력
- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내

### IV. 유지 강화 영역

- b. 담당직원의 전문성
- e. 담당직원의 친절성

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

- 인천스마트시티(주)의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '점점 서비스 향상을 위한 환경 개선', '업무 프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약

### 과제.1

점점 서비스 향상을 위한  
환경 개선

### 과제.2

업무 프로세스 개선을 통한 고객  
편의성 증대

## 개선방향

1

### • 서비스 및 프로세스 관리

- ✓ 구성원이 고객만족 서비스를 위한 역량을 발휘할 수 있도록 문화 및 제도를 운영함
- ✓ 고객의 수요를 반영한 수요자 중심의 서비스로 개선
- ✓ 고객에 대한 실효적인 서비스 제공을 위한 방안 마련

2

### • 서비스 및 업무 프로세스 관리

- ✓ 업무 프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대
- ✓ 업무 처리의 신속성, 정확성을 위한 고객만족 가치를 제고
- ✓ 고객가치를 지속적으로 창출, 생산할 수 있는 운영체계 정립
- ✓ 고객에 대한 실효적인 서비스 공급 제공방안에 대한 모색 노력이 필요



# EOD

Offering Core Business  
**Improvements** to achieve  
Maximum **Performance**